



**Relación De La Inteligencia Emocional Con La Eficacia Laboral De Los  
Conductores De Servinaltra**

**Mónica Liliana Contreras Prieto**

Código

20251728934

**Universidad Antonio Nariño**

Programa Psicología

Facultad De Psicología

Ibagué, Tolima

2023

**Relación De La Inteligencia Emocional Con La Eficacia Laboral De Los  
Conductores De Servinaltra**

**Mónica Liliana Contreras Prieto**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de:

**Psicóloga**

Director (a): Laura Katherine Vargas

Línea de investigación:

Pertenece a la línea de investigación Cultura organizacional, facultamiento y  
perdurabilidad organizacional.

Grupo de investigación:

Esperanza y vida

Universidad Antonio Nariño

Programa Psicología

Facultad de Psicología

Ibagué, Colombia

2023

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

El trabajo de grado titulado

\_\_\_\_\_, Cumple con

los requisitos para optar

Al título de \_\_\_\_\_.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

## **Dedicatoria**

*Dedico este proyecto en primer lugar a DIOS, por haberme guiado en cada paso, por la sabiduría y la fortaleza que me ha brindado para no rendirme nunca, A mis padres Alirio Antonio Contreras y Leonor Prieto, quienes son mi motor y mi vida gracias por el esfuerzo realizado para ayudarme a culminar mi carrera profesional que hace parte de mis sueños.*

*A mi novio y compañero de vida José Ricardo Mora Troncoso, por haberme acompañado en este proceso, por su apoyo y amor incondicional, por la motivación que me brinda en cada momento de estos 5 años, ha sido indispensable en todo este proceso y hace parte de este logro. ♥*

*A mis familiares, amigos y conocidos que me brindaron una voz de aliento y de alegría en cada triunfo y meta.*

***Mónica Liliana Contreras Prieto***

## **Agradecimientos**

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me has permitido lograr muchos de mis sueños que son resultado de tu ayuda, gracias a ti Dios bendito he logrado culminar con éxito esta tesis. Y a mis padres en especial a mi madre tengo mucho por agradecer gracias a su apoyo y esfuerzo he logrado llegar hasta acá, con Dios y ustedes lo he logrado, agradecida con todas las experiencias vividas, que me han hecho crecer como ser humano, persona y profesional.

A mi novio gracias por su apoyo y por levantarme los ánimos cuando sentía no poder, gracias por todo.

Agradezco a los docentes de la universidad Antonio Nariño por su apoyo y conocimientos brindados durante estos 5 años.

Agradecimientos sinceros principalmente a la profesora. Carmen Cristina Góngora escobar, por su apoyo desde el inicio de mi proyecto y por los conocimientos brindados, también quiero agradecer a la profesora, Laura Katherine Vargas quien me ha guiado para culminar de manera exitosa este proyecto, gracias por su acompañamiento y sus grandes aportes, que han enriquecido mis conocimientos, al profesor Helmer chacón peralta y a José Amilkar Calderón por todos los conocimientos brindados en investigación y lo largo de mi carrera.

## Contenido

	<b>Págs.</b>
Resumen	10
Abstract	10
Introducción	11
Planteamiento Del Problema	13
Pregunta Problema	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Justificación	18
Marco Teórico	21
Inteligencia	21
Las emociones	22
Inteligencia emocional	23
Aportes a la eficacia según diferentes autores	25
Formas de medir eficacia laboral	26
Aportes teoricos de investigaciones	31
Marco Contextual	35
Organigrama	36
Misión	37
Metodología	38

Población	39
Criterios de inclusión	40
Instrumentos	41
MSCEIT. Test de Inteligencia Emocional	41
Ámbitos donde se puede aplicar:	41
Evaluación de desempeño 360 °	45
Procedimientos	47
Aspectos Éticos	49
Análisis De Resultados	51
Discusión	62
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias	67
Apendices	73

## Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Organigrama empresa servinatra.....	36
<b>Figura 2</b> Puntuación general y de áreas.....	51
<b>Figura 3</b> Puntuación de percepción emocional.....	52
<b>Figura 4</b> Puntuación facilitación emocional.....	53
<b>Figura 5</b> Puntuación de comprensión emocional.....	53
<b>Figura 6</b> Puntuación de manejo emocional.....	54
<b>Figura 7</b> Puntuación de tareas.....	56
<b>Figura 8</b> Competencias de la evaluación de desempeño .....	58
<b>Figura 9</b> Posición de coeficiente de correlación para cada relación.....	61

### Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Matriz de p valor para validación de normalidad de datos.....	58
<b>Tabla 2</b> Matriz de correlación de Pearson de componentes y variables.....	59
<b>Tabla 3.</b> Matriz de correlación de Spearman sin distribución normal.....	59

### Lista de graficas

	<b>Pág.</b>
<b>Grafica 1.</b> Matriz de análisis.....	42

## Resumen

La inteligencia emocional es de gran importancia en el ámbito laboral. En este estudio se busca establecer la relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de Servinaltra, Por tanto, se llevó cabo la aplicación de un test de inteligencia emocional y la revisión de la evaluación de desempeño 360°. Seguidamente por medio de una correlación de Pearson entre los componentes y variables con distribución normal se realizó la estimación para observar finalmente cual es la relación que existe. Los resultados muestran que existe un vínculo bajo entre las variables y que no es claro una relación directa, lo cual se evidencio en esta investigación dejando claridad que se pueden fortalecer independientemente.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, evaluación de desempeño, eficacia, correlación.

## Abstract

Emotional intelligence is of great importance in the workplace. This study seeks to determine the relationship between emotional intelligence and the work effectiveness of Servinaltra drivers. Therefore, the application of an emotional intelligence test and a review of the 360° performance evaluation were carried out. A Pearson correlation between the components and variables with a normal distribution was estimated to finally observe what relationship exists. The results show that there is a low link between the variables and that a direct relationship is not clear, which was evidenced in this research, making it clear that they can be strengthened independently.

**Keywords:** Emotional intelligence, performance evaluation, effectiveness, correlation.

## Introducción

La inteligencia emocional es el conjunto de habilidades y destrezas que permite estimar y manifestar de forma equilibrada, las emociones propias además de entender las de los demás; ayuda a encaminar el pensamiento y acciones, e influye en la capacidad de una persona para lograr sus objetivos así mismo para enfrentarse a los problemas y presiones de la vida cotidiana; incluye aspectos claves como reconocimiento, manejo de las emociones y motivaciones propia (Goleman, 1996, pág.5)

Con lo que concierne a inteligencia emocional ha tenido relevancia en los últimos años en el área de la Psicología organizacional, donde el tema se ha utilizado para fortalecer en los trabajadores en el desarrollo personal para el manejo de su vida cotidiana en general, trabajando sus emociones y aprendiendo a convivir en grupo y por ende desarrollando las funciones dentro de las organizaciones de una forma proactiva, adecuada para la vida y con la posibilidad de seguir creciendo como personas.

En cuanto a inteligencia emocional y eficacia laboral son dos factores que se pueden complementar para generar un bienestar laboral en los conductores, ya que son esenciales para establecer relaciones positivas y efectivas con los demás, aumentar la motivación y el compromiso. Por tanto, dependiendo del nivel de inteligencia emocional y de desempeño laboral se podrá obtener un óptimo resultado en el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización.

Además de los beneficios capitales humanos que son el conjunto de conocimientos, experiencia y habilidades de los trabajadores , la evaluación de desempeño hace parte de la verificación del rendimientos de los empleados al momento de cumplir sus funciones, buscando

observar el rendimiento de cada una de las personas es por esto que se hace revisión de este componente en las personas que participan en esta investigación, para concluir dando retroalimentación de mejoras para el desempeño (Capuano,2004).

En el siguiente trabajo se plantea la relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de Servinaltra; para esto se revisó la evaluación de desempeño 360° y se relacionó con los resultados obtenidos por el test de inteligencia emocional que se aplicó para relacionar dichos componentes y mirar la relación de ambos.

De acuerdo a lo dicho anteriormente se va a desarrollar estrategias para fortalecer las habilidades en los trabajadores para el desarrollo personal; y el manejo de su vida cotidiana en general, trabajando sus emociones, para que así logren aprender a convivir en grupo y por ende desarrollar las funciones dentro de las organizaciones de una forma proactiva y adecuada para la vida, con la posibilidad de seguir creciendo como personas de manera integral.

En las siguientes páginas se ofrece una contextualización sobre la inteligencia emocional y la relación con la eficacia laboral, posteriormente se mencionará la problemática; estudios realizados en los diferentes países en donde se refleja cifras y porcentajes; seguidamente la justificación, la relevancia y pertinencia del trabajo y algunos antecedentes además de la metodología e instrumentos que se aplicaron.

## Planteamiento Del Problema

Hoy en día las empresas ven la necesidad de destacar el desempeño laboral con el fin de lograr una alta competencia en el mercado. Refieren Dávila & Sastre, (2010) que para alcanzar su finalidad se debe tener en cuenta el tema de la inteligencia emocional puesto que es de gran importancia. dado que influye en las personas que constituyen la organización al momento de tomar decisiones, resolver conflictos, trabajar bajo presión, comunicarse asertivamente y dar respuesta empática en todos los niveles de la organización.

Según Gamarra (2023) para las empresas no basta con personas instruidas, tienen en cuenta los altos valores intelectuales y emocionales, ya que si carecen de estas es probable que no desempeñan adecuadamente su trabajo; por tanto, si los trabajadores no tienen manejo de emociones probablemente se dejen llevar de estas y tomen decisiones equivocadas que afecten su vida personal, laboral y familiar.

El trabajo y las emociones tienen influencia puesto que intervienen en la toma de decisiones y el apropiado control de inquietudes como estrés, apatía y frustración, por tanto, durante cada segundo se experimentan emociones y esto hace sentir de diferentes formas a las personas, del modo que se condicionan las relaciones, motivación, y las decisiones que se toman en el sitio de trabajo y en los diferentes ámbitos de la vida.

Por tal razón, el error que se ha cometido con las emociones es ignorarlas y pensar que son parte "irracional" sin embargo, es lo contrario, las emociones siempre están ahí, influyendo en interpretaciones, decisiones, en cada acción y relación humana (Camacho, 2019).

Con respecto a estudios realizados en los diferentes países a nivel mundial se han realizado varios estudios en Perú, España y Chile; donde se evidencia la estimación de la inteligencia emocional y la relación con la eficacia laboral.

Así mismo, en un estudio realizado con 14 trabajadores en Perú, que lleva por nombre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la universidad peruana, encontraron que la inteligencia emocional influye moderadamente al momento de ejecutar las funciones laborales (Rosales, 2022).

Por otra parte, en España fue revisado un estudio llamado, La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionariado español. Val Merino (2011) quien refiere que las personas con una elevada inteligencia emocional tienen más competencias para afrontar situaciones de forma adecuada, y expresar la importancia de saber seleccionar el personal, valorando las habilidades emocionales que influyen en los demás participantes de la organización con el fin de lograr metas.

En Chile el 55% de las compañías prefieren candidatos con alta capacidad emocional, según Diaz (2019) consultora de Page Personnel, las empresas nacionales se encuentran en una alta demanda laboral, en donde las presiones y lograr la productividad en el lugar de trabajo dependen en gran parte del manejo de emociones además se observa preferencia por perfiles con alto nivel emocional, ya que siempre están dispuestos a escuchar y tomar decisiones asertivas para así se lograr mayor eficacia en las labores.

Así mismo, en Colombia se realizó un estudio llamado Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira; según Ramírez & López (2020), lo que evidencia

que la inteligencia emocional es una habilidad que brinda éxito laboral que permite reconocer sus emociones y la de los demás para solucionar posibles conflictos.

Así mismo, Rodríguez (2021) afirma que, en Colombia, el 40% de la satisfacción laboral está determinada por el salario, mientras que el 60% restante está determinado por cómo se sienten los empleados, si pueden decir lo que piensan, si tienen una relación sana con su jefe y el ambiente de trabajo. El equilibrio familiar.

En lo que concierne al municipio de Ibagué Tolima, se realizó un estudio llamado Relación entre la inteligencia emocional de los profesores de la Universidad de Ibagué y la satisfacción que sienten con el trabajo, lo que indica que el 70% de la población cuenta con esta habilidad y Según Trujillo (2020) se logra evidenciar que si existe una relación entre los conceptos es por esto que se logra evidenciar en el estudio que las emociones que experimentan realizando sus funciones hacen que desempeñen sus funciones de forma adecuada.

De modo que, en esta investigación, se pretende verificar la inteligencia emocional de los trabajadores conductores de Servivaltra y su vínculo con la eficacia laboral, para determinar, si influye dentro de las funciones que se espera estén bien delimitadas, pero cabe aclarar que según información suministrada por la empresa se vienen presentando situaciones con el personal nombrado anteriormente quienes son indispensables para el buen funcionamiento de la empresa.

Por tanto, el cargo de conductores que son impredecibles en la cadena de valor de la compañía, vitales y efectivos al momento de cumplir adecuadamente sus roles; para responder eficazmente a las necesidades industriales, financieras y administrativas. Ya que son quienes se encargan de el transporte y abastecer los productos de consumo masivo a + de 4000 comercios, entre tiendas, minimercados, supermercados y mayoristas, entre otros. En los diferentes lugares

como, Tolima, Huila, Caquetá, Oriente de Caldas, Sur occidente de Cundinamarca, corredor del Magdalena medio y Putumayo, por lo anterior Se hace fundamental revisar la relación de los factores de inteligencia emocional y eficacia, debido a que según las investigaciones realizadas acorde a la problemática que presentan se logra observar desmotivación, bajo rendimiento y por tanto se pretende trabajar el aspecto emocional dado que este juega un papel fundamental en el rendimiento laboral.

### **Pregunta Problema**

¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de Servinaltra?

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de la empresa Servinaltra

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar la inteligencia emocional de los conductores de Servinaltra por medio del test de inteligencia emocional MSCEIT
- Verificar la eficacia de los conductores de Servinaltra por medio de la revisión de las evaluaciones de desempeño 360°.
- Brindar estrategias por medio de una cartilla para fortalecer los aspectos relacionados a inteligencia emocional y eficacia laboral de los conductores de Servinaltra.

## **Justificación**

La inteligencia emocional en el lugar de trabajo es fundamental para formar vínculos verdaderos con los demás, crear un ambiente de trabajo salubre puede restaurar la comunicación, incrementar la motivación y el compromiso, así como obtener productividad.

Por tanto, este estudio surge de la necesidad de revisar la relación entre inteligencia emocional y eficacia laboral, con el fin de evaluar las habilidades emocionales mediante la aplicación de un test, y seguidamente verificación del desempeño laboral de los conductores por medio de la evaluación de desempeño, que se realiza anualmente a los trabajadores.

Así mismo, resulta interesante esta investigación; ya que a partir de los resultados que arroje la aplicación de estos instrumentos se va a desarrollar estrategias para fortalecer la inteligencia emocional y la eficacia laboral, logrando resultados positivos para el trabajador, que se verán reflejados en la productividad al momento de verificar la realización de las funciones según su cargo. Para la empresa es imprescindible y fundamental implementar estrategias que apunten al establecimiento de mecanismos que desarrollen la inteligencia emocional de los trabajadores por que se verá reflejado en el clima laboral.

Lo anterior con el fin de integrar estrechamente procesos como misión, visión, cultura organizacional y capacidad laboral con la realidad personal para lograr las metas y objetivos organizacionales.

Cabe mencionar, que es pertinente a nivel social el impacto que tiene la inteligencia emocional en la sociedad , ya que estas habilidades ayudan a forjar relaciones empáticas , resolver conflictos y la expresión de sentimientos de forma adecuada , brindando desde el programa de psicología, en el mejoramiento de procesos como : pensamientos, comportamientos

y sentimientos de los conductores de Servinaltra, logrando un buen mejoramiento de clima laboral. Por tanto, dando cumplimiento con los objetivos de la empresa; lo cual se mide por medio de la evaluación de desempeño que refleja aspectos importantes para revisar el nivel de eficacia en sus cargos.

Se hace funcional este proyecto para esta empresa encargada de distribución y comercialización de productos de consumo masivo, y por ende beneficia la población ibaguereña ya que fortaleciendo estos aspectos se asegurará productividad laboral lo cual se evidencia en el abastecimiento de los productos masivos principalmente en tiendas y mercados dentro del municipio de Ibagué y departamento del Tolima.

De manera que en el departamento del Tolima se reflejan estrategias económicas con el empleo y desarrollo de capacidades sociales, brindando en los participantes habilidades importantes para la facilitación en la interacción social, y promoviendo la conducta prosocial adecuada, lo anterior se lograra implementando las diferentes estrategias para seguir fortaleciendo las habilidades emocionales.

El impacto que brinda la realización de esta investigación en cuanto a la universidad, en psicología organizacional ofreciendo en los futuros psicólogos competencias importantes para el mejoramiento de las conductas de los individuos de las organizaciones, y el bienestar dentro de las empresas para impulsar el desarrollo.

Con los resultados que se obtengan, se puede implementar y reforzar las habilidades emocionales siendo estas dirigidas por los psicólogos organizacionales, que permitan realizar estrategias para consolidar las destrezas de los empleados.

Por tanto, logrando un alto nivel para desarrollar sus capacidades y así mismo sean idóneos para motivar, apoyar a los compañeros de trabajo, y consolidar las relaciones de trabajo para promover la eficiencia.

## **Marco Teórico**

A continuación, se ofrece una contextualización de términos y aspectos importantes relacionados a inteligencia emocional y eficacia laboral, además de brindar algunos aportes teóricos de investigaciones realizadas.

### **Inteligencia**

Refiere Binet (1983) que la inteligencia es un proceso mental mensurable y de orden superior y, por lo tanto, afirma que cualquier persona que se acerque a la puntuación esperada para su edad y origen cultural debería considerarse inteligente. Históricamente, se considera a Alfred Binet como el creador de la primera prueba de inteligencia, quien en 1905 se propuso identificar las diferencias existentes a escala cognitiva entre las personas (Villamizar y Donoso, 2013)

Así mismo, Madrigal (2007) afirma que la inteligencia humana está formada por un conjunto de variables como la concentración, capacidad de observación, memoria, capacidad de aprendizaje, las habilidades sociales, etc. que nos permiten interactuar con el mundo en el día a día.

Por tanto, el rendimiento que obtenemos de nuestras actividades dependen en gran parte de la atención y las actividades diarias así mismo del interés en todo momento. No obstante, hay que tener presente que un funcionamiento apropiado hace parte de otras funciones, como paz mental, una buena salud física y una estimulación de estas.

En la revisión teórica del concepto de inteligencia, Ardila (2011) refiere, es la capacidad de resolver problemas, adaptarse a las diferentes circunstancias, es por esto que ha sido

históricamente valorado. De la filosofía griega a hoy se cree que este conjunto de características distingue a las personas y les proporciona un lugar destacado en la sociedad.

A sí mismo, esto se ha tenido presente incluso antes de que se comenzara a corroborar el concepto de inteligencia y su medición, conocido actualmente como inteligencias múltiples, la poseen en mayor o menor medida todos los humanos y también los animales.

### **Las emociones**

Damáσιο (2005) Refiere que las emociones son la respuesta del organismo ante un estímulo emocionalmente competente, es decir, un objeto o suceso con importancia biológica. Los sentimientos, por su parte son la experiencia subjetiva, estable y más o menos duradera de la emoción, carente de síntomas somáticos. Cuando los resultados de las emociones se cartografían en el cerebro, tienen lugar los sentimientos, que son las imágenes o representaciones de las emociones y de sus resultados en el organismo.

El autor anterior refiere que cada sensación está asociada a la aparición de determinados cambios fisiológicos y cognitivos. y/o el movimiento del sujeto que lo experimenta. Por lo tanto, es posible que la estimulación cause estas reacciones, la llamada competencia emocional cuando el cerebro registra estímulos. Competente, da determinadas órdenes al sistema endocrino, quien es el encargado de la liberación y regulación de las hormonas de la sangre (en el sistema nervioso autónomo) actúan en el sistema de control fisiológico del cuerpo, homeostasis general.

Según la teoría de James-Lange (1984) las emociones son la percepción de cambios fisiológicos y eventos que ocurren después de un estímulo. Por lo tanto, primero hay una percepción mental

de algún hecho u objeto, lo que da lugar a un afecto mental llamado emoción, y luego el estado mental da lugar a una manifestación corporal: sudoración, rubor, taquicardia. En esta hipótesis, los cambios corporales siguen directamente la percepción del evento emocionante y los sentimientos al respecto son los causantes de la emoción.

Con base en lo anterior, James y Lange sugiere que la demostración de estar triste es llorar y al estar asustado perciben temblor, y no al revés. Por tanto, la percepción de respuestas fisiológicas es fundamental para las emociones (Pinedo et al, 2017)

### **Inteligencia emocional**

El concepto de inteligencia emocional apareció en la literatura de psicología por los psicólogos estadounidenses Peter Salovey y John Mayer (1990) por quienes la definieron como la capacidad de razonar sobre las emociones y mejorar el pensamiento, incluida la capacidad de percibir las con precisión, acceder y generar emociones para la comprensión de estas y el conocimiento emocional.

Lo anterior, fue citado por Bolaños, et, al (2013, p.5) no obstante, con la divulgación del libro *Inteligencia emocional* de Daniel Goleman (1995), la idea se esparció pronto. Tiempo después, la misma persona publicó otro libro titulado "Inteligencia emocional en los negocios".

A partir del modelo de Goleman, acontecieron diferentes supuestos y modelos. Entre los diferentes divulgados resalta el modelo Bar-on, basado en pruebas para calcular el coeficiente emocional.

Afirma Daniel Goleman (1995) que la inteligencia emocional es la capacidad de observar y dirigir las respuestas ante las emociones, las propias como las de los demás. Se puede definir como un conjunto de habilidades que permiten a una persona ajustarse de forma correcta al cambio; esto se relaciona con la certeza, la capacidad de examinar las emociones y el entusiasmo para alcanzar metas.

Por tanto, a partir de las emociones, la reacción suele ser espontánea o igual, respondiendo a una provocación. Estableció el autor mencionado anteriormente que la presencia de la inteligencia emocional (IE), no se opone al cociente intelectual (CI) típico, se relacionan. Esta complementariedad se refleja en las relaciones mutuas creadas, (García & Giménez, 2010).

Según Goleman, los componentes que componen la IE son:

- **Autoconocimiento:** En cuanto al autoconocimiento Goleman (1995) afirma que tener claro este sentimiento es indispensable, para conocer y dirigir las emociones se tiene que ser consciente de los propios sentimientos.
- **Autorregulación:** Es la capacidad de batallar con los sentimientos individuales adecuándose a las diferentes situaciones que se presenten.
- **Motivación:** Según Ander-Egg (1991), es la habilidad para tener un pensamiento positivo y direccionar a un propósito específico.
- **Empatía:** Es el talento que permite a las personas reconocer los deseos y necesidades de los demás, poniéndose en su lugar.
- **Habilidad social:** habilidad de relacionarse, interactuar y producir sentimientos hacia los demás. Álvarez & Pérez (2009, págs. 6-7-8)

### **La inteligencia emocional en el trabajo**

El mundo del trabajo nos presenta desafíos todo el tiempo, y si no se está preparado para ello, pueden tener consecuencias perjudiciales, que incluyen baja autoestima, reducción de la productividad de los empleados y relaciones dañadas en el lugar de trabajo.

Por tanto, Jiménez (2019a) refiere que el desarrollo de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo es extremadamente importante para hacer frente a situaciones estresantes y conflictivas. Y las personas con alta inteligencia emocional tienden a poseer habilidades de liderazgo, y relaciones recíprocas.

La presente competencia se establece y arraiga en el lugar de trabajo. Además de conocimientos especializados, los departamentos de Recursos humanos, necesitan especialistas que puedan utilizar sus habilidades emocionales para desarrollar aún más sus actividades profesionales.

Del mismo modo en un discurso sobre la importancia de las buenas relaciones en el lugar de trabajo, Daniel Goleman dijo: “Los seres humanos más talentosos no están definidos por el coeficiente intelectual o la facultad de resolución de desafíos de la organización, sino por la empatía y la autodisciplina”. Todo se reduce a aspectos como la impulsividad, la autorregulación del estado de ánimo y la confianza entre las diferentes partes del equipo” (Jiménez ,2019b)

### **Eficacia laboral**

Considera Chiavenato (2002) que el desempeño es la efectividad de las personas que trabajan en una organización. Esto hace necesario para las organizaciones un buen funcionamiento del individuo para que cumplan con sus labores y así logren una satisfacción a la

hora de realizarlas en tal sentido el desempeño es una combinación de resultados y comportamientos.

Por tanto, se debe modificar con el fin de procesar y generar trabajo en el menor tiempo posible brindando calidad, con un empeño mínimo pues permaneciendo firme para evaluar los resultados de cómo se desempeñan en cada una de sus funciones.

Los primeros indicadores de la eficacia organizacional son:

1. Producción: refleja la capacidad de producir las salidas organizacionales en cantidad y calidad.

2. Eficiencia: representa la relación entre productividad y entrada. Es una métrica expresada como porcentaje o índice de costo/beneficio, costo/producto o costo/tiempo.

3. Satisfacción: una organización es un sistema social que tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés (funcionarios, clientes, proveedores y prestadores de servicios).

4. Adaptabilidad: es el mecanismo por el cual la organización responde a los cambios externa e internamente. Es el tiempo de respuesta de la organización a los cambios ambientales.

5. Desarrollo: Esta relacionado con el crecimiento de la riqueza organización; el valor tangible como intangible. El trabajo de desarrollo está relacionado con programas de educación y de desarrollo personal , diversos enfoques psicológicos y sociológicos. (Chiavenato, 2002, p,30)

### **Aportes a la eficacia según diferentes autores:**

Por tanto, Gil (2011) Refiere la eficacia se mide por el cumplimiento de los objetivos de la organización y al respecto agrega, que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su cumplimiento

Así mismo Freeman (1982) Indica que la eficacia es el grado de alineación entre los objetivos organizacionales y los resultados observables. El poder sólo está bien definido si ambos están bien definidos y la comparación entre ambos es significativa. (Rojas et al.,2018)

Afirma Chiavenato, (2009) para lograr eficacia dentro de las organizaciones se deben implementar ciertos objetivos:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión es un componente fundamental de la Organización de hoy; se deben tener en cuenta algunos componentes para lograr eficacia, los cuales son:
- Tener en las organizaciones personas motivadas y bien entrenadas a la ejecución de sus tareas diarias quiere decir; que se debe preparar y capacitar continuamente a la persona.
- La estimación y no solo económica sino al aumentar la ejecución de sus funciones, las personas deben darse cuenta en la recompensa que reciben, por tanto, los resultados deben ser claros.
- Incrementar el desarrollo personal y el agrado de las personas en ámbito laboral ya que las personas deben ser felices para que logren ser productivas y brindar y productividad a la hora de realizar sus funciones y que se debe tratar por igualdad.

### **Formas de medir eficacia laboral**

Chiavenato (2009) nos habla de la forma de medir la eficacia, es decir, el desempeño laboral en el libro nos habla de la evaluación de desempeño Chevron.

La evaluación de desempeño es un proceso en el que se mide las capacidades y destrezas para realizar las tareas asignadas dentro de la empresa en un periodo de tiempo ; para ello, se utilizan herramientas y métodos cualitativos como cuantitativos.

Chiavenato ha fijado dos propósitos para la evaluación del desempeño:

1. Aumentar la ejecución de las funciones de los empleados.
2. La satisfacción obtenida por medio de comunicaciones proactivas. (Chiavenato, 2009, p.263)

El autor anterior refiere que la evaluación del desempeño debe suministrar beneficios a la empresa y al personal que labora en esta. Para esto, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos:

- ✓ Tiene la responsabilidad de incluir no sólo el desempeño real de las actividades, sino también el logro de metas y objetivos. Rendimiento y objetivos debe ir de la mano de la evaluación.
- ✓ La evaluación necesita valorar a los colaboradores quien ocupa el cargo, no en base a sus hábitos personales observados en el trabajo.
- ✓ Deberá ser aprobada tanto por el evaluador como por el evaluado. Ambas partes deben estar de acuerdo en que la evaluación proporcionará ciertos beneficios a la organización y a los trabajadores.

- ✓ Deberá ayudar a aumentar la productividad de los empleados de la organización y orientarlos mejor para una producción eficiente

### **Factores del desempeño laboral**

La circunstancia laboral se refiere a calidad organizacional que afecta directamente el ejercicio de ejecutar las funciones de los trabajadores. Respecto a Cabrera y Toro (1985), en su teoría acomodan los componentes conductuales llevando a cabo, la configuración del desempeño como resultado de interrelación de cuatro elementos: entorno, duración, hecho y resultado.

El contexto es un conjunto de condiciones internas (individuales) y externas que preceden y acompañan a una acción; el tiempo es un tiempo, un periodo o un momento concreto; acción es la realización de una acción específica; una meta o resultado es el resultado o producto de una actividad (Rodríguez et al., 2019).

A continuación, se presentan algunos de los factores del desempeño laboral:

- Conocimiento del trabajo.

Al analizar el conocimiento del trabajo, Maristany (2003) asevera que se trata de la medida en la cual el trabajador conoce los procedimientos y las técnicas que conforman el trabajo que desempeña, así como de la capacidad de llevarlos a la práctica apoyados en el manejo del conocimiento adquirido en su desarrollo.

- Producción.

Según Maristany (2003), la producción en el trabajo se expresa en el balance entre la cantidad y la calidad de trabajo.

- Responsabilidad.

En cuanto a la responsabilidad como factor laboral, según Maristany (2003), es la medida en la que se asume el deber de un puesto. El compromiso del trabajo afirmando la obligación contraída.

- Identidad laboral.

Según el criterio de Koontz y Weirich (2007), la identidad organizacional define el grado en el cual el trabajador se siente identificado con las metas y los objetivos trazados por la organización o institución, y en función de esto orienta y organiza su comportamiento al logro de estos.

### **Aportes teóricos de investigaciones**

Menciona Pereira (2012) que realizó una investigación que lleva por nombre, Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral ,estudio que se ejecutó con el personal de la empresa Servipuertas S.A de la ciudad de Quetzaltenango.

Dentro de su metodología es descriptiva y el objetivo es establecer la inteligencia que posee en el desempeño laboral los trabajadores de la empresa, en este estudio se aplicó el test de inteligencia emocional T.I.E=G y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas, esto fue aplicado a 36 trabajadores , los resultados encontrados en afirmaron que existe una relación directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores , ya que tienen fortalecida esta habilidad de inteligencia emocional adecuada lo cual origina un desempeño acorde a esto.

Propone Guajala (2017) para optar por el título de magister realizó una investigación que lleva por título, la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, el objetivo de esta investigación es conocer el impacto que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral, esto se realizó a través de la revisión y análisis bibliográfico.

El estudio aplicado fue descriptivo y exploratorio , con un diseño no experimental , donde se examinan los fenómenos a estudiar en su naturalidad, además cuentan con un alcance y es del sector de educación y psicología , los resultados hacen visible que las personas que desconocen la importancia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral y vida general , experimentan dificultades para alcanzar el éxito , el autor refiere que la inteligencia emocional es importante en la vida cotidiana ya que no es innata y que puede ser aprendida a diario.

Plantea Alban (2015) En su investigación La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A , Como objetivo principal tuvo encontrar la relación entre las variables con la suposición de que la inteligencia emocional influye significativamente en la satisfacción laboral en los miembros que participaron , la metodología que se utilizó fue exploratorio-descriptivo, con enfoque mixto para una muestra de 250 personas, de acuerdo a los resultados obtenidos se demostró que la inteligencia emocional incide con la satisfacción y desempeño laboral ,lo que permitió dar como sugerencia estimular los ámbitos de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Menciona Casasbuenas & Espinel (2001) En la investigación para optar por el título de profesional que lleva como nombre influencia de la inteligencia emocional en los niveles de desempeño y servicio personalizado en los trabajadores del hotel almirante Cartagena estelar,

metodología que utilizaron para la realización de esta investigación fue un censo de población de los trabajadores de la base y supervisión del Hotel Almirante Cartagena Estelar hombres y mujeres mayores de 20 años que en las labores diarias tengan contacto con los usuarios de los servicios del hotel, se utilizaron tres instrumentos de medición, uno para conocer el coeficiente emocional de los trabajadores del Hotel Almirante Cartagena Estelar, dicho instrumento es el “ inventario de pensamiento constructivo” CTI (Ver Anexo A), del autor Seymour Epstein, en 1987, y adaptado por el departamento de I&D de TEA Ediciones, S.A., en el año 2001. Según los resultados obtenidos en este trabajo se llega a la conclusión con y no es posible manifestar la presencia de una importante asociación entre las variables tenidas en cuenta que son la inteligencia emocional y los niveles de desempeño de los trabajadores.

Refiere Torres (2022) que realizó una investigación que lleva por nombre, inteligencia emocional y desempeño laboral del personal asistencial del servicio de medicina física de un hospital de Cajamarca, en el año 2021. El método utilizado fue aplicado y se enmarcó en un estudio de campo bajo un enfoque cuantitativo, además conto con un diseño no experimental, ya que no fue manipulada ninguna de las variables, la población estuvo formada por 20 profesionales de la salud (5 médicos fisiatras, 10 tecnólogos médicos en la especialidad de terapia física y rehabilitación, y 5 técnicos asistenciales)

Se llega a la conclusión con esta investigación que la relación que existe no es directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal del servicio de Medicina Física del hospital; lo que refiere al valor del coeficiente Rho de Spearman (0.206)I indica que “el desempeño laboral” tiene asociación con las variables de : motivación económica, clima organizacional, estabilidad laboral, etc.

Por otra parte, Aguilar (2021) realizó una investigación que lleva por título propuesta de intervención sicopedagógica: regulación emocional de los conductores de la marca RS de los talleres de OCC, la metodología se ubica en el enfoque explicativo, la población de los conductores conforma un total de 443 colaboradores en los talleres de OCC,

El método elegido por las características de la problemática a abordar es el cuasi-experimental, los resultados que se encontraron en este trabajo fueron que los conductores difícilmente generan estados de regulación emocional en su ejercicio profesional y que los sentimientos influyen directamente en las actividades laborales del colaborador además que la competencia emocional se relaciona con las demostraciones de auto eficiencia al expresar

emociones en las transacciones sociales, definiéndole como la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos deseados

## **Marco Contextual**

Servinaltra S.A.S Ubicada en, Km 11 Vía Ibagué-Espinal Strategik Parque Empresarial, Ibagué, Colombia, se creó el 10 de marzo de 1988, cuyo objeto principal es brindar servicio público terrestre por medio de automotores en la modalidad de carga en el territorio nacional, con vehículos propios y afiliados.

Es una empresa que brinda resultados integrales en cuanto a la Logística y Distribución, de diferentes productos y mercancías, satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de la eficiente administración.

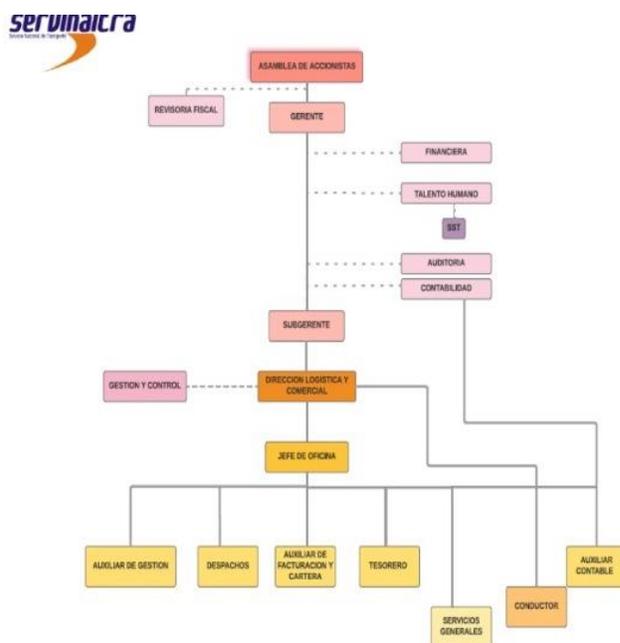
Así mismo ofrece Abastecimiento, almacenamiento, Inventario, Despacho, Transporte y Distribución, con el compromiso de ofrecer siempre el mejor servicio a los clientes, con un talento Humano indicado para prestar un servicio eficiente y de Calidad, cumpliendo estándares requeridos para brindar soluciones competitivas, eficaces, seguras y rentables.

La empresa Proandina es comercializadora de productos masivos y utiliza el servicio de transporte de Servinaltra (Servicio Nacional del Transporte) que tiene más de 35 años brindando el servicio, es de las principales abastecedoras de supermercados, en su mayoría en tiendas y supermercados de barrios del departamento.

Cabe recordar que actualmente la empresa de transporte le brinda el servicio a Proandina que es la compañía distribuye productos de consumo masivo en Huila, Caquetá y Putumayo, Cundinamarca y el Tolima principalmente. El problema planteado en esta investigación está relacionado a los conductores de dicha empresa en la cual es Servinaltra que es la encargada del servicio del transporte los cuales serán los participantes directos y con los cuales se trabajara.

**Figura 1**

Organigrama empresa servinaltra



Nota. Adaptado por la empresa Servinaltra.

**Misión**

SERVINALTRA S.A.S. se dedica a la prestación del servicio de transporte terrestre automotor de carga a nivel nacional, a través de un servicio ágil, oportuno de excelente calidad y que responde a las necesidades de sus asociados de negocio, que genera progreso y valor a sus usuarios, proveedores, socios, empleados y sus familias; con un alto grado de responsabilidad social comprometida con el desarrollo integral del país.

## **Visión**

Para el 2025 Ser una empresa líder en logística y transporte de carga terrestre, referentes de competitividad, confianza; con una capacidad operativa, técnica y tecnológica creciente, mediante un Sistema de Gestión de calidad certificado.

## **Metodología**

### Tipo de investigación

Es un estudio de carácter cuantitativo cuyos resultados son numéricos, con un método estructurado. Esto se ejecutó con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de medir el problema de esta investigación. para recopilación y análisis de información que se obtuvo; en este caso de forma estadística, por medio de un análisis de datos en Excel en donde se recolecto la información obtenida de los instrumentos, los cuales son el test de inteligencia emocional y evaluación de desempeño 360°. Por tanto, según los criterios epistemológicos este trabajo es empírico- analítico, porque se basa en la observación de fenómenos y de análisis estadísticos.

### Alcance de la investigación

Esta investigación es un método no experimental donde no se produce ninguna situación, sino que analizan las existentes en el caso de los instrumentos utilizados los cuales ya existen, y no es provocado intencionalmente por quien la realiza.

De modo que este proyecto es un estudio correlacional ya que es un método en donde la persona que se encarga de investigar mide las variables y calcula la relación numérica entre ellos, sin influencia de ninguna otra variable. Como ocurrió en esta investigación en donde se midieron las variables sometidas a estudio la cuales son el test de inteligencia emocional y evaluación de desempeño. de forma independiente y se pone a prueba de forma experimental, siendo guiada por las característica o aptitudes con dominio al resto de variables, logrando alterar o marcar el comportamiento de las demás variables.

### Proceso de aplicación de instrumento

Para iniciar el proceso de aplicación a la población primeramente se realizó un acercamiento y se planteó la idea del proyecto de investigación, seguidamente se dio a conocer el consentimiento informado que debían diligenciar, para dar comienzo a la aplicación del test de inteligencia emocional y hacer verificación de la evaluación de desempeño y contrastar si existe relación de las variables.

### Procedimiento estadístico

Por medio de un análisis de correlación inicialmente del test de Shapiro se dio una hipótesis obteniendo un  $p$  – valor por cada uno y comparándolo contra el grado de significancia definido para este trabajo del 0.05 y con esto definir si se acepta o rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) lo cual indica que las variables en su mayoría siguen una distribución normal lo que conlleva aplicar una correlación de Pearson ya que es un indicador estadístico que mide la relación lineal entre dos variables numéricas. Para indicar la asociación de las dos variables entre sí, y según los resultados las variables se relacionan inversamente, finalmente se procedió a realizar una correlación de spearman ya que hubo componentes y variables sin distribución normal y por consecuente, no vemos este tipo de relación entre el total de variables y componentes que tenemos dentro de este trabajo.

### **Población**

El personal que pertenece a esta organización actualmente es 15 conductores (hombres) que estiman la edad entre 25 y 45 años de edad quienes trabajan en la empresa servinaltra.

**Muestra**

El presente estudio cuenta con 10 (hombres) conductores de Servinaltra que estiman la edad entre 25 y 45 años que son las personas que participaron dentro de este trabajo y quienes tienen más de 1 año de estar laborando en la compañía.

**Criterios de inclusión**

Conductores de Servinaltra que se encuentren vinculados por contrato a término indefinido y que hayan tenido evaluación de desempeño luego de un año de laborar

**Criterios de exclusión**

Conductores vinculados a Servinaltra menor a 1 año de contratación.

**Línea de investigación**

El presente trabajo este situado en el grupo de investigación esperanza y vida, la línea está ligada a cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad organizacional, que tiene como propósitos analizar y aportar en un entorno cambiante.

## Instrumentos

**MSCEIT. Test de inteligencia emocional** creada por los autores J. D. Mayer, P. Salovey y D. R. Caruso para la Aplicación hay dos opciones, papel y online , el tiempo estimado de aplicación es de 30 y 45 minutos, aproximadamente, la edad es a partir de los 17 años.

Baremos disponibles en: España, Latinoamérica, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá.

### Ámbitos donde se puede aplicar:

Área clínica: para obtener información de los pacientes en el ámbito de las emociones.

Área organizacional: para el ámbito de la selección de personal y formarlo.

Área educativa: con el fin de evaluar a los alumnos, realizar tareas de educación en materia de emociones.

Área de investigación: el MSCEIT es útil para evaluar la inteligencia emocional en cualquier área social.

Es una escala que cuenta con 141 ítems (preguntas) que mide cuatro áreas de la Inteligencia Emocional, las cuales son:

- **Percepción emocional:** Que mide la capacidad de percibir las emociones en uno mismo y en los demás. También hace referencia a nuestra facultad para valorar objetos, procesos y dimensiones de un modo emocional (como el arte, la música, etc.)

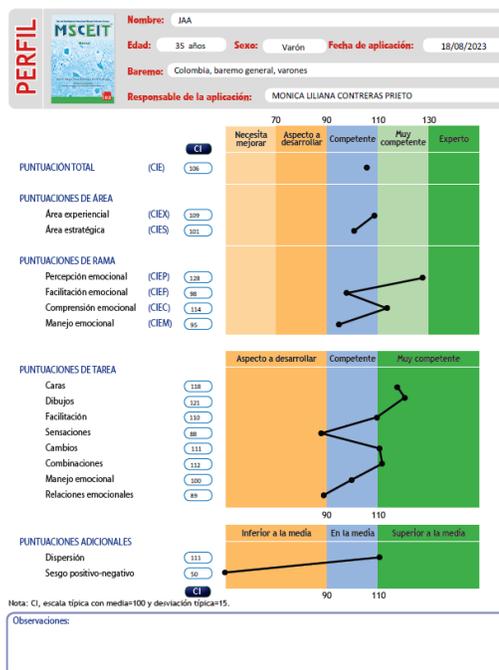
- **Facilitación emocional:** Habilidad para hacer uso de las emociones en circunstancias y contextos muy concretos.
- **Comprensión emocional:** las emociones. Esta categoría mide la capacidad para comprender los estímulos y significados emocionales.
- **Gestión de las emociones:** Habilidad para conectarse con las emociones propias y ajenas, regularlas y facilitar así nuestro crecimiento personal

Asimismo, estas 4 áreas se desglosan a su vez en 8 tareas básicas de las que se obtienen las puntuaciones:

Caras, Dibujos, Facilitación, Sensaciones, Cambios, Combinaciones, Manejo emocional, Relaciones emocionales.

### Grafica 1.

Matriz de análisis.



Tiene como función la matriz de análisis arrojar la puntuación obtenida en la prueba y sirve para evidenciar los resultados a tener en cuenta en esta investigación.

Cabe resaltar que las calificaciones se concentraron en diferentes categorías, con el fin de aclarar las derivaciones. Estas puntuaciones son una consideración de la aptitud real y, ordenados de menor a mayor.

Las puntuaciones que reporta la prueba:

Menos de 70 Necesita mejorar

Entre 70 y 90 aspectos a desarrollar

Entre 90 y 110 competente

Entre 110 y 130 experto

Definición de los aspectos:

**Necesita mejorar:** Posibilidad de presentar dificultades en esta área le resultará apropiado mejorar sus habilidades y conocimientos.

**Aspecto a desarrollar:** Se consolida como la posibilidad de mejorar en el área si es un aspecto importante en la vida cotidiana del evaluado.

**Competente:** El evaluado, posee habilidades suficientes para desenvolverse en esa área con éxito.

**Muy competente:** Tiene las áreas desarrolladas y indican un punto fuerte para el evaluado.

**Experto:** Área desarrollada, la puntuación refiere un elevado potencial

Por tanto, indicara que el test de Inteligencia Emocional es una prueba de habilidades apoyada en escenarios típicos de la vida cotidiana. Estamos, ante uno de los instrumentos más interesantes y motivadores para su realización (a pesar de constar de 141 preguntas).

### **Validez del MSCEIT**

En el año 2003 este test fue adaptado en Colombia por la universidad católica en la ciudad de Bogotá, para el desarrollo de un estudio piloto en la cual se utilizó una muestra de 30 adultos, reflejando buenos resultados en su validación.

En un estudio realizado por la universidad cooperativa en el año 2018, en la ciudad de Santa marta que lleva `por nombre, propiedades psicométricas y medición de los principales instrumentos empleados para evaluar inteligencia emocional se da como conclusión, que este test es considerado idóneo para ser aplicado en las áreas psicología, social, educativo, organizacional y tiene validación en el país.

El Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) es una prueba válida y fiable en este tema. Es estandarizada con diferentes muestras en los diferentes países, además cuenta con un buen consentimiento entre profesionales y lleva ya más de una década utilizándose; desde que los académicos John D. Mayer, Peter Salovey y David R. Caruso, de la Universidad de Yale la desarrollaron. Es fácil de aplicar, brinda información fiable e interesante sobre personas y grupos. Por tanto, se alza como el mejor test de psicología de Inteligencia Emocional.

## **Evaluación de desempeño 360 °**

La Evaluación 360 Grados es el conjunto de retroalimentación sobre competencias personales y profesionales que recibe un empleado por parte de sus compañeros de trabajo, que ofrece la posibilidad de identificar sus principales fortalezas y las diferentes áreas de oportunidad.

La razón por la cual se le llama 360° es porque incluye la autoevaluación del colaborador evaluado y además las evaluaciones de sus compañeros de trabajo, incluyendo al Líder Inmediato, Pares, Reportes y Clientes.

La evaluación 360 grados se centra en las competencias que son fundamentales para estas responsabilidades. A estos atributos se les conoce como variables las cuales están en tres agrupaciones que están conformadas de la siguiente manera:

- **PROACTIVIDAD:** orientación a los resultados, productividad por resultados, productividad, orientación a clientes.
- **ASERTIVIDAD:** autonomía, integridad, trabajo en equipo.
- **AUTOCONCIENCIA:** compromiso, responsabilidad, respeto, exceso de velocidad.

Con la evaluación 360 grados se logra:

- Medición del rendimiento al desempeñar sus funciones
- Estimar las competencias.
- Elaborar diferentes planes de formación.
- Ser útil para implementar planes de carrera y sucesión.

Por lo anterior en conclusión, el formato de evaluación 360 grados ofrece retroalimentación del desempeño y las competencias que necesita cada individuo en el sitio de trabajo.

### **Validez y confiabilidad**

En el año 2021 en un estudio realizado en la ciudad de Bogotá, que lleva por nombre objetividad en la evaluación de desempeño de la organización Todaco S.A.S, da como conclusión que este instrumento es válido y confiable de 0.971 lo cual indica un alto grado de fiabilidad.

En un estudio revisado en 2011 en la ciudad de Cartagena que lleva por nombre diseño e implementación de la herramienta para el proceso de evaluación de desempeño en la empresa polisuin s.a como estrategia de desarrollo del personal como conclusión en el estudio revisado se evidencia que es un método que ofrece reporte de varias fuentes y garantiza la el ajuste del empleado a las diferentes exigencias del lugar de trabajo y de sus compañeros además de contar con validez en el país lo cual hace que sea utilizado en las diferentes empresas como instrumento de medición de desempeño laboral.

## **Procedimientos**

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

### **Fase I: Acercamiento y socialización con la población.**

Se hace acercamiento a la población, luego se hace socialización del proyecto en la empresa con los conductores de Servinaltra, seguidamente se hace firmar el consentimiento informado de la aceptación del proyecto.

### **Fase II: Aplicación del test y revisión de evaluación de desempeño.**

Revisión de evaluación de desempeño 360° y aplicación de los test MSCEIT de inteligencia emocional para la evaluación de las habilidades emocionales de los conductores de Servinaltra.

Análisis de evaluación de desempeño y resultados del test, se revisarán los resultados de la evaluación de desempeño y del test para hacer el debido análisis para responder a la pregunta problema.

### **Fase III: Análisis de resultados (Excel)**

Obtenidas las puntuaciones de las pruebas aplicadas se realizó un análisis estadístico, de que los resultados los cuales fueron plasmados primeramente en Excel, donde se realizó una sumatoria en las diferentes áreas para obtener los resultados se realizó el procedimiento estadístico de validación de Shapiro que nos indicó que los datos siguen una distribución normal

en su comportamiento, lo que conlleva a aplicar una correlación de Pearson, que nos indica si es proporcional o no proporcional, es decir, que mientras una variable disminuye el otro componente aumenta, para finalmente aplicar una correlación de spearman que nos indicó que en 2 variables no hubo una distribución normal lo cual indicaba que son tomadas de forma independiente.

#### **Fase IV: Creación y entrega de cartilla**

Se da la realización de cartilla con información importante y fácil de entender. para fortalecer el manejo de las emociones con relación a la eficacia de los trabajadores.

Entrega de cartilla con las estrategias, de forma inmediata para sugerir a la empresa empezar a implementar dentro de la organización las estrategias y herramientas que brinda dicha cartilla.

#### **Fase V: Socialización de la investigación.**

De modo que, para dar por finalizada la investigación, se socializaron los resultados en Proandina de donde pertenecen los conductores de Servinaltra, brindándoles los resultados de las diferentes áreas con mayor y menor puntuación. Para finalizar se realizó la sustentación con los jurados de la Universidad Antonio Nariño.

## Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó de acuerdo a la Ley 1090 del 2006 por el cual regula el ejercicio de la profesión de psicología, que brinda el código deontológico y bioético y otras disposiciones.

Igualmente, al realizar este ejercicio investigativo se aclara el artículo 2. Entre los cuales el 9 trata sobre la investigación con participantes humanos, la cual tiene relevancia al hacer investigaciones al desarrollo de la psicología y bienestar humano, este aspecto se tuvo en cuenta al realizar esta investigación ya que se dieron a conocer las normas legales y se respetaron la dignidad de las personas.

Por otra parte, en el capítulo VI habla sobre el modo de utilizar el material psicotécnico, el artículo 46 dice que los test que utilicen deben ser estandarizados, y los procedimientos científicos debidamente comprobados además de cumplir con la validez y confiabilidad, lo cual se tuvo en cuenta al momento de hacer la aplicación del instrumento utilizado en esta investigación.

En cuanto al capítulo VII habla de la investigación y en el artículo 49 refiere que las personas dedicadas a la investigación son responsables de los temas de estudios, la metodología y los materiales utilizados en la misma, además del análisis y conclusiones, lo cual se tuvo se consideró en este trabajo investigativo.

Así mismo, se tuvo en cuenta el Código de conducta de la Asociación Psicológica Americana; el reglamento de conducta Ética para el desarrollo y la práctica responsable de las investigaciones de la Universidad Antonio Nariño y la resolución No. 13 del 2005.

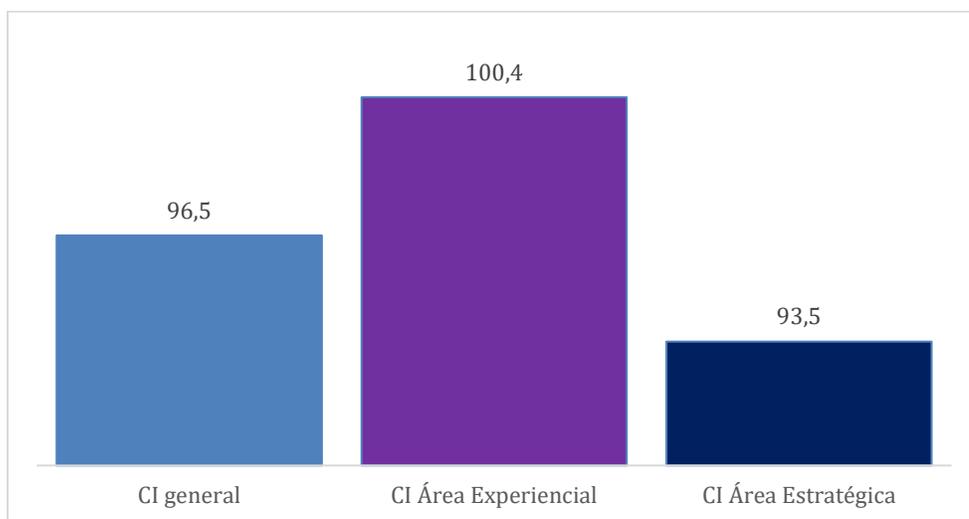
Inicialmente se tuvo en cuenta la Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación. En donde especifica en el artículo 8 que en las investigaciones en seres humanos se ofrece la privacidad de la información del individuo, que hizo parte de esta investigación, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y la persona lo autorice. Apartado que es tenido en cuenta en este documento.

## Análisis De Resultados

Dando respuesta al primer objetivo del trabajo de investigación se relaciona los resultados del test de inteligencia emocional. A continuación, se mostrarán las gráficas y puntuaciones arrojados por el test.

### Figura 2

Puntuación general y de áreas.



Se identifica la inteligencia emocional de los conductores, y se evidencia que la puntuación total refiere que los 10 conductores evaluados tienen una puntuación de 96,5 y se encuentran en un rango entre 90 y 110 lo que implica que los conductores en general tienen capacidades en su gestión emocional y pueden fortalecer esta habilidad.

La puntuación del área experiencial indica que los componentes de percepción emocional y facilitación en general de los 10 conductores se encuentran en una puntuación de 100,4 y se encuentran en un rango entre 90 y 110 lo que indica que los conductores evaluados tienen la

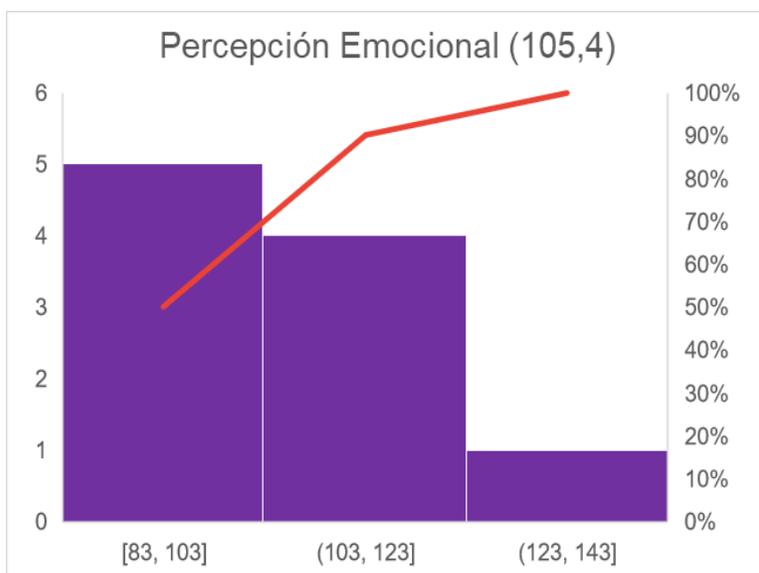
capacidad para reconocer las emociones propias y de los demás para hacer uso de las emociones en situaciones concretas.

En cuanto a el área estratégica se evidencia los componentes de comprensión y manejo emocional de los 10 evaluados encontrándose en una puntuación de 93,5 lo que quiere decir que encuentran en un rango entre 90 y 110, por tanto, tienen habilidades de regular sus emociones y comprensión de estados emocionales.

A continuación, encontrara los componentes del test de inteligencia emocional con la puntuación arrojada en el test.

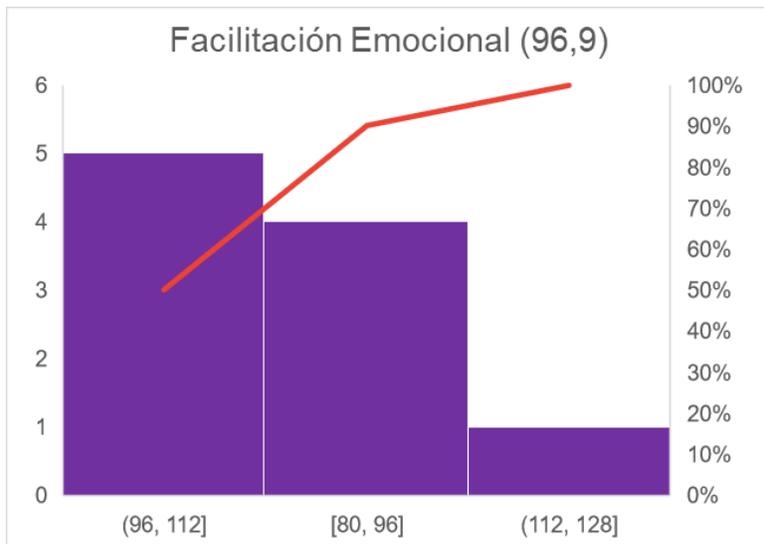
### Figuras 3.

Puntuación de percepción emocional



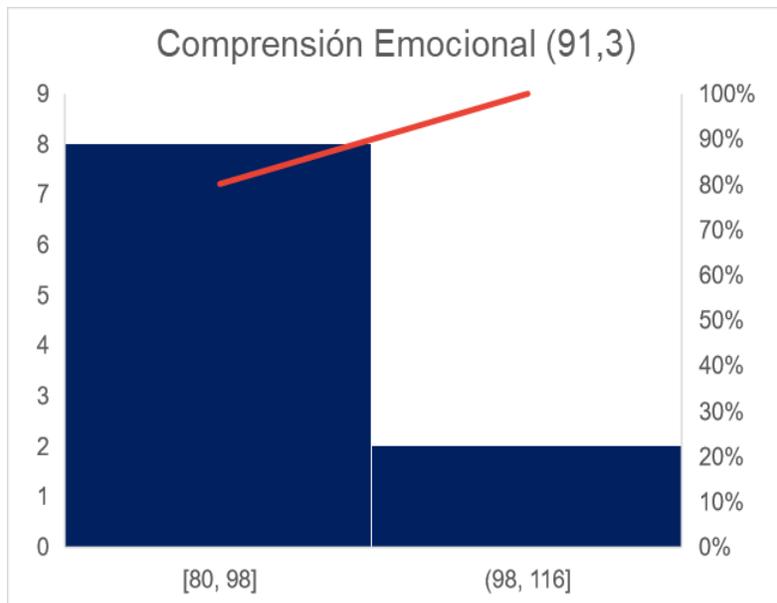
### Figura 4.

Puntuación de facilitación emocional



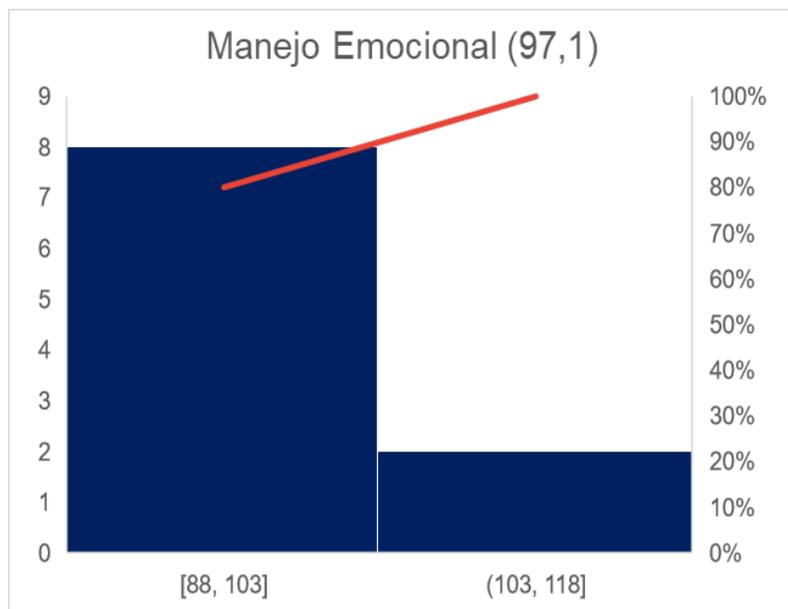
**Figura 5.**

Puntuación de comprensión emocional.



**Figura 6.**

Puntuación de manejo emocional.



En el componente de percepción emocional los participantes se encuentran en un rango entre 90 y 110 lo que demuestra que 5 de los conductores evaluados obtuvieron una puntuación entre 83 y 103 se podría decir que deben fortalecer las habilidades al reconocer emociones ya que no se les facilita , 4 de los evaluados en esta área tuvieron una puntuación entre 103 y 123 lo que indica que tienen ciertas habilidades para en cuanto a conciencia de emociones y se encuentran abiertos y consientes a información emocional , 1 de los evaluados puntuó entre 123 y 143 lo que quiere decir que cuenta con la aptitud de reconocer sus sentimientos y en los demás con precisión.

Así mismo, en el componente de facilitación emocional se encuentran en un rango entre 90 y 110, lo que refiere 5 de los conductores evaluados obtuvieron una puntuación entre 96 y 112 lo que se podría interpretar como flexibles o relativamente abiertos al momento de interactuar con las personas aunque deben mejorar este aspecto, 4 de los evaluados tuvieron una puntuación entre 80 y 96 lo que refiere que se les dificulta algunas veces compartir sus sentimientos con

otras personas, y 1 de los conductores puntuó entre 112 y 128 lo que evidencia que cuenta con habilidades emocionales suficientes para compartir sus sentimientos con otras personas.

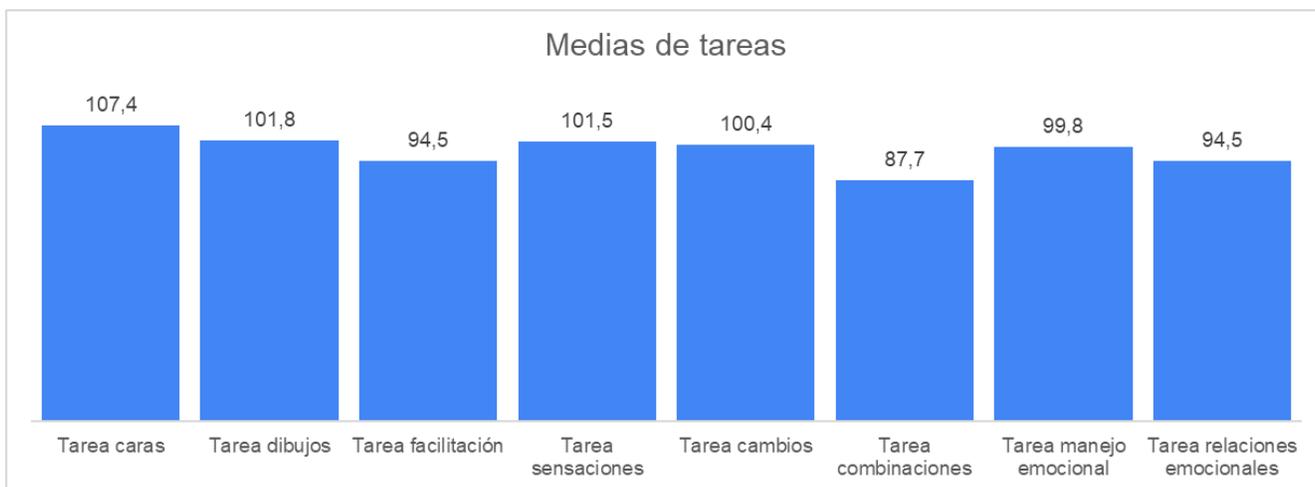
En cuanto al componente de comprensión emocional se encuentran en un rango entre 90 y 110, en donde 8 de los conductores obtuvieron una puntuación entre 80 y 98 lo que quiere decir que el 90% de la población presentan dificultades para comprender con exactitud las causas de sus sentimientos, 2 de los conductores puntuaron entre 98 y 116 lo que se interpreta como buena comprensión emocional en diferentes situaciones con conocimiento emocional.

Del mismo modo en el componente de manejo emocional el personal evaluado se encuentra en un rango entre 90 y 110, lo que señala que 8 de los conductores evaluados tienen una puntuación entre 88 y 103 lo que se interpreta como dificultades en la toma de decisiones en momentos de tensión o frustración y 2 conductores obtuvieron una puntuación entre 103 y 118 como resultado con respecto a el manejo de emociones cuentan con capacidad para tomar decisiones y procesan con facilidad sus emociones.

A continuación, se presentan la división de tareas lo cual corresponde a los resultados de los componentes en la realización del test de inteligencia emocional.

**Figura 7.**

## Puntuaciones de tareas



### **Caras y dibujos**

La puntuación de estas tareas hace parte de los resultados del componente de percepción emocional, se sitúan en el rango entre 90 y 110, en donde los 10 conductores evaluados obtuvieron una puntuación de 107,4 en caras, lo que se interpreta como habilidades para examinar e identificar cómo se sienten las personas. En cuanto a dibujos la puntuación fue 101,8 lo que se interpreta como capacidad de procesar y comprender las señales de su entorno.

### **Facilitación y sensaciones**

Así mismo, en estas tareas hacen parte del componente de facilitación emocional se encuentran en el rango entre 90 y 110 los 10 conductores que participaron de esta investigación, en la tarea de facilitación obtuvieron una puntuación de 94,5 lo que quiere decir que reconocen que los estados de ánimo, pero presentan dificultad en procesos de asociación con el pensamiento. En cuanto a la tarea de sensaciones la puntuación fue de 101,5 indicando que los participantes cuentan con habilidad para identificarse o describir la intensidad y dirección de sus sentimientos.

### **Cambios y combinaciones**

Por tanto , los resultados de estas tareas están asociadas al componente de comprensión emocional situado en un rango entre 80 y 110 los 10 conductores evaluados, la puntuación en cambios fue de 100,4 lo que se interpreta como capacidad para comprensión de emociones y de sus causas, probablemente pueden entender cómo cambian los sentimientos, en cuanto a combinaciones la puntuación fue 87,7 se interpreta como un aspecto a desarrollar, lo que indica que esta tarea les haya parecido rara o difícil en ya que se trata de combinación de distintas emociones.

### **Manejo emocional y relaciones emocionales**

Estas tareas hacen parte del componente de manejo emocional se sitúan en un rango de 90 a 110 los participantes que fueron los 10 conductores en la tarea de manejo emocional su puntuación fue de 99,8 lo que indica que la población está abierta a las emociones y que tienen ciertas habilidades para brindar estrategias que tengan en cuenta los datos importantes relacionados con los sentimientos, en cuanto a la tarea de relaciones emocionales la puntuación fue de 94,5 lo que refiere que tienen una aptitud adecuada para obtener un resultado emocional determinado en situaciones sociales pero que podría mejorar si se fortalecen estas habilidades.

En términos generales se podría decir que la población cuenta con habilidades para razonar y pensar utilizando las emociones; no obstante, en los resultados de los diferentes componentes de comprensión y manejo emocional se pueden fortalecer esas competencias.

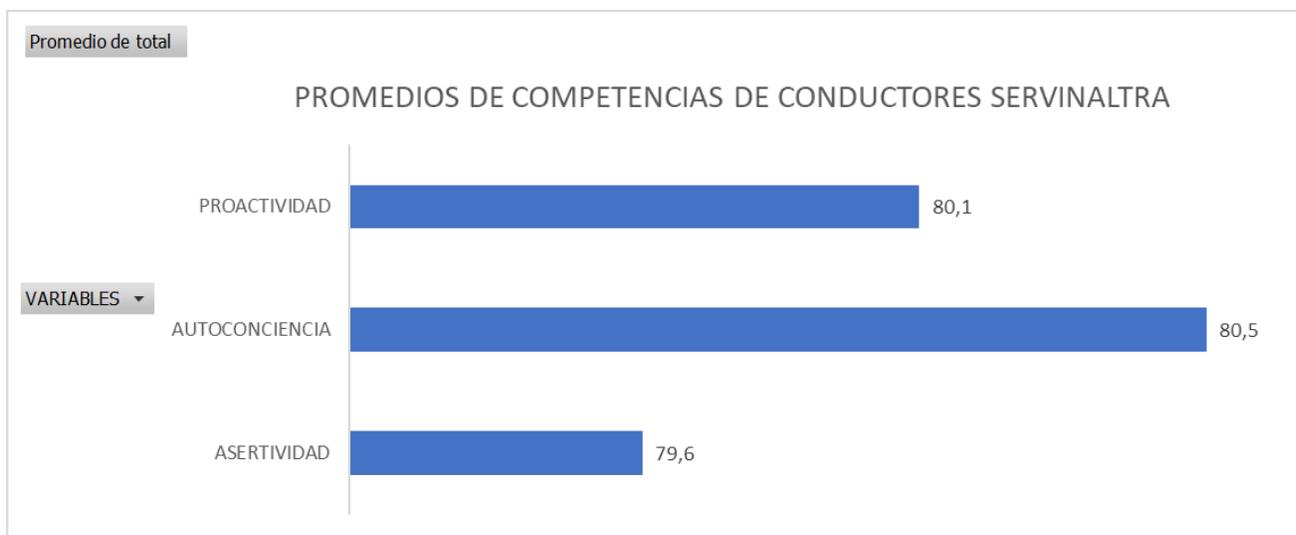
## Resultados de la evaluación de desempeño

Dando respuesta al segundo objetivo del trabajo de investigación se relacionan los resultados de la evaluación de desempeño aplicada por la organización a los conductores. A continuación, encontrará la gráfica y porcentajes arrojados por el instrumento.

Cabe aclarar que dentro de los parámetros de la empresa una puntuación igual o mayor a 70 en el porcentaje es tomado como adecuado.

### Figura 8

Competencias de la evaluación de desempeño



En el promedio reflejado en la evaluación de desempeño realizada a los 10 conductores se evidencia una puntuación en proactividad de 80,1 y encontrándose en un rango entre 80 y 100 donde se tienen en cuenta competencias como: orientación a los resultados, productividad por resultados, productividad y orientación al cliente, por lo anterior se podría concluir que los

conductores tienen fortalezas para realizar sus labores en los tiempos determinados, y habilidad para solucionar a problemas relacionados a el desempeño de sus labores.

En cuanto a autoconciencia competencia aplicada a los 10 conductores que participaron de esta investigación se puede decir que se encuentra en un rango entre 80 y 100 que es adecuado para la organización, con una puntuación de 80,5 en donde se tienen en cuenta algunos aspectos importantes como autonomía, integridad y trabajo en equipo, se evidencia que cuentan con habilidades de empatía y de comunicación importantes para desempeñar sus cargos dentro de la organización.

Así mismo, en el área de asertividad los 10 participantes de esta investigación se encuentran en un rango de entre 70 y 100 y con una puntuación de 79,6 que se evidencia revisando las competencias de: compromiso, responsabilidad, respeto y exceso de velocidad, se puede concluir con relación a las otras competencias se tiene aspectos para mejorar deben desarrollar un nivel de autoconciencia que les permita tener una perspectiva realista del valor único que aportan dentro de la organización.

### **Resultados de la relación de inteligencia emocional y evaluación de desempeño**

Dando respuesta al objetivo general de esta investigación que es determinar la relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de la empresa Servinaltra por medio de la evaluación de desempeño que contiene las variables a evaluadas y el test de inteligencia emocional que contiene los componentes evaluados.

A continuación, se presenta la validación de Shapiro que nos indica si los datos siguen o no una distribución normal para cada variable y componente, seguido de la matriz de índice de correlación que se aplicó según el tipo de distribución de los datos, obteniendo la relación que

contiene una variable sobre un componente, para finalmente definir el porcentaje de relación entre ambos instrumentos aplicados, y con esto dar respuesta al objetivo de este trabajo.

**Tabla 1.**

Matriz de p valor para validación de normalidad de datos con el test shapiro wilk

TIPO	NOMBRE	P-VALOR (0,05)	RESULTADO INTEPRETACION Ho Y Ha
VARIABLE	ASERTIVIDAD	0,2000	Ho - Sigue una distribución normal
VARIABLE	AUTOCONCIENCIA	0,8100	Ho - Sigue una distribución normal
VARIABLE	PROACTIVIDAD	0,0056	Ha - No Sigue una distribución normal
COMPONENTE	PERCEPCIÓN EMOCIONAL	0,9900	Ho - Sigue una distribución normal
COMPONENTE	FACILITACIÓN EMOCIONAL	0,8100	Ho - Sigue una distribución normal
COMPONENTE	COMPRENSIÓN EMOCIONAL	0,1900	Ho - Sigue una distribución normal
COMPONENTE	MANEJO EMOCIONAL	0,0312	Ha - No Sigue una distribución normal

Al realizar la validación de los componentes y las variables de la evaluación de desempeño se identificó que los datos siguen una distribución normal en su comportamiento, lo anterior fue comprobado al aplicar el test de Shapiro Wallist obteniendo un p – valor por cada uno y comparándolo contra el grado de significancia definido para este trabajo del 0.05 y con esto definir si se acepta o rechaza la hipótesis nula (Ho) como se evidencia en la **tabla 1**.

**Tabla 2.**

Matriz de correlación de Pearson de componentes y variables con distribución normal

TIPO	PERCEPCIÓN EMOCIONAL	FACILITACIÓN EMOCIONAL	COMPRENSIÓN EMOCIONAL
ASERTIVIDAD	-40%	-22%	-27%
AUTOCONCIENCIA	-20%	-2%	-25%

La anterior matriz muestra el porcentaje de relación de cada variable sobre cada componente que según el test de Shapiro siguen una distribución normal en los datos, lo que

conlleva a aplicar una correlación de Pearson, para indicar el grado de correlación de las variables por lo que el signo que acompaña el porcentaje de relación nos indica si es proporcional o no proporcional, es decir, que las variables se relacionan inversamente. Lo que significa que mientras una variable disminuye el otro componente aumenta.

**Tabla 3.**

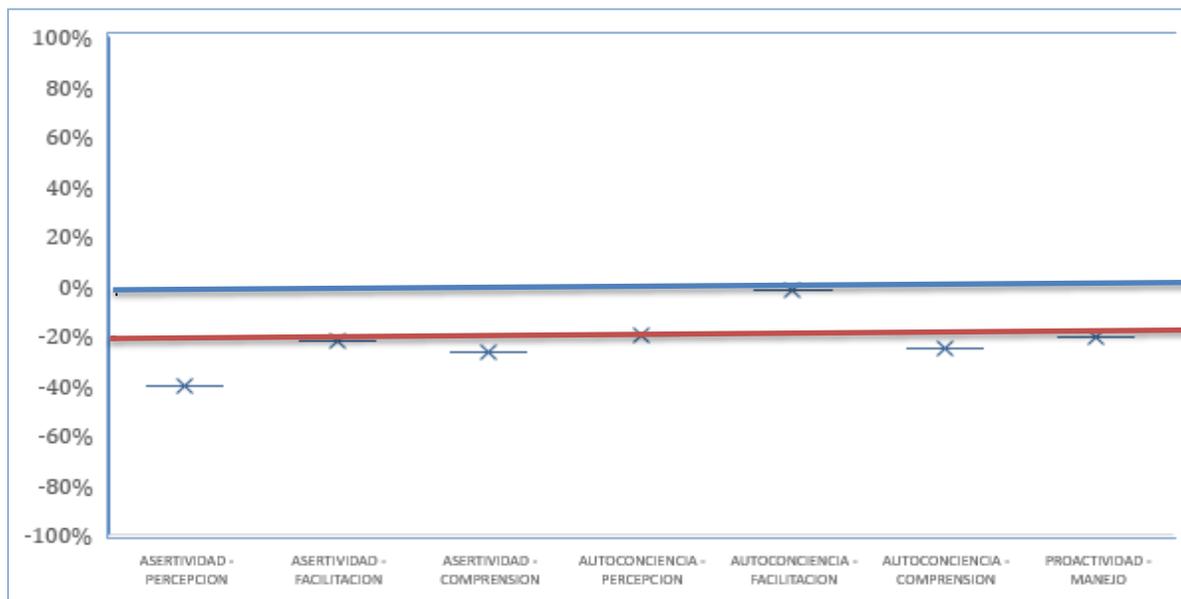
Matriz de correlación de spearman de componentes y variables sin distribución normal

TIPO	MANEJO EMOCIONAL
PROACTIVIDAD	-21%

De lo anterior podemos decir que la variable de proactividad y el componente de manejo emocional es válido relacionarlas por su naturaleza de no seguir una distribución normal, por ende, no es aceptable relacionar una variable que sigue una distribución normal contra un componente que no sigue una distribución normal, por consecuente, no vemos este tipo de relación entre el total de variables y componentes que tenemos dentro de este trabajo.

**Figura 9.**

### Posición de coeficiente de correlación para cada relación



En la anterior gráfica se presenta la posición de la relación de cada una de las variables sobre cada uno de los componentes en un rango de -100% a 100% y el indicador de proporcionalidad o no proporcionalidad.

Hasta ahora podemos rescatar que si nos fijamos de las relaciones de cada variable sobre cada componente todas fueron no proporcionales, sin embargo, según la teoría entre más cerca este a 100% o -100% mayor relación tienen las variables evaluadas. Por tanto, los resultados obtenidos de este trabajo describen que existe relación al tener valores diferentes a 0 pero, no son tan cercanos a -100% con lo que podemos concluir que existe relación, aunque no es significativa.

Así mismo, la correlación general entre el test de inteligencia emocional y la evaluación de desempeño fue en promedio del -19%, lo que en otras palabras nos indica que no

necesariamente los conductores deben tener una inteligencia emocional fortalecida para tener una eficacia laboral adecuada al desempeñar sus funciones.

### **Discusión**

El concepto de inteligencia emocional ha tenido trascendencia en los últimos tiempos en el ámbito organizacional, ya que han sido varios estudios relacionados a este tema; se nombrarán a continuación algunos de los antecedentes que se describen dentro de este trabajo y que pueden servir para futuras investigaciones, mostrando la importancia y las posibles relaciones de la inteligencia emocional y la evaluación de desempeño.

A partir de lo identificado respecto a la relación que existe entre inteligencia emocional y evaluación de desempeño, Pereira (2012) refiere que existe una relación directa de los conceptos nombrados anteriormente, ya que se podría que tras la revisión de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del coeficiente de Pearson indica una correlación que establece que las personas evaluadas en esta investigación tienen una inteligencia acorde y por ende buenas evaluaciones de desempeño que va a permitir verse reflejado en la productividad de la empresa.

Opuesto a ello Casasbuenas & Espinel (2001) mencionan que no es posible afirmar de manera significativa la presencia de una importante correlación, lo cual concuerda con lo identificado en este estudio en donde los resultados muestran que la relación que existe se encuentra en un promedio bajo y que no hay una relación directa, por lo que cada variable puede ser fortalecida y mejorada independientemente sin afectarse mutuamente.

Sin embargo, Guajala (2017) indica que la inteligencia emocional es importante en la vida cotidiana y no es innata, es decir puede ser aprendida a diario, lo cual concuerda con lo identificado en este estudio en donde se encontró que la inteligencia de los 10 conductores se encuentra en un promedio de 96,5. Es decir que tienen habilidades de percepción de emociones y actitud para reconocer sus sentimientos, con respecto a el desempeño laboral Alban (2015) refiere que inteligencia emocional incide con la satisfacción y desempeño laboral y que se debe fortalecer a diario, y para la empresa es indispensable las evaluaciones de desempeño puesto que por medio de estas pueden identificar los puntos fuertes y algunos que pueden ser mejorados de cada empleado y los grupos de trabajo. De modo, que fácil optimizar los procesos.

Lo anterior coincide con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño aplicada que indico como resultado una puntuación de 80,1 de este modo se define como un desempeño adecuado al realizar sus funciones y al tener relación con los clientes en la organización y que puede ser mejorada.

Por tanto, Aguilar (2021) refiere que los conductores difícilmente generan estados de regulación emocional en su ejercicio profesional, que los sentimientos influyen directamente en las actividades laborales del colaborador y concluye que se deben fortalecer las habilidades emocionales, lo cual coincide con el último de los objetivos planteados en esta investigación el cual es brindar estrategias por medio de una cartilla para fortalecer el manejo de inteligencia emocional en relación a la eficacia laboral. Se llevo a cabo con el fin de obsequiarla a la empresa para su implementación y mejora continua del personal.

## Conclusiones

Al analizar la información proporcionada por el test de inteligencia emocional y la evaluación de desempeño se podría decir que los conductores cuentan con habilidades en estas competencias y variables, lo cual se ve reflejado en la realización de sus funciones de forma adecuada, por ende, son eficaces al desempeñar sus funciones.

Con lo mencionado anteriormente, de los resultados recogidos de los instrumentos evidencian que la inteligencia emocional se encuentran en un promedio de 96,5. Es decir que tienen habilidades en manejo de emociones y actitud para reconocer sus sentimientos, en cuanto a la evaluación de desempeño arrojó una puntuación de 80,1 de este modo se define como un desempeño adecuado al realizar sus funciones y al tener relación con los clientes en la organización; en general se podría afirmar que cuentan con habilidades suficientes en estas competencias.

Por tanto, en conclusión, se podría decir que, dando respuesta a la pregunta problema esta investigación se verificó el análisis estadístico realizado para identificar la relación entre inteligencia emocional y eficacia laboral, en donde arrojó -19% lo que indica baja relación, aunque según la correlación de Pearson, inicialmente se identificó que tienen una distribución normal en gran parte de sus datos, aunque no existe una relación directa, es decir que no son proporcionales, ya que no depende una variable de la otra. Independientemente se deben reforzar

De acuerdo a lo anterior, a los conductores se les debe implementar actividades y brindar pautas para fortalecer las diferentes variables de inteligencia emocional y eficacia laboral, lo cual se brinda por medio de la cartilla que cuenta con estrategias y algunos hábitos a tener en cuenta, esta se encuentra distribuida en 2 fases; y su implementación serán de gran utilidad para

el desarrollo del bienestar emocional, y consolidar; relaciones empáticas, comunicación de manera efectiva, resolución de conflictos, puesto que estos son aspectos relevantes para el buen funcionamiento de sus cargos y de su vida en general.

De modo que, según la información recolectada la herramienta más eficaz y eficiente para el monitoreo y seguimiento de las competencias y desempeño de cada trabajador es la evaluación de desempeño, puesto que ayuda a determinar los factores de riesgo en las actividades desarrolladas por cada trabajador y realizar seguimiento para un fortalecimiento de las mismas. Y en cuanto a el test de inteligencia emocional según investigaciones ofreciendo información confiable e interesante de las personas y colectivos. Por ende, se alza como el mejor test de psicología de Inteligencia Emocional, lo cual hace aún más interesante este trabajo.

### **Recomendaciones**

- Se sugiere a la empresa Servinaltra, implementar las estrategias para el fortalecimiento de las variables de inteligencia emocional y eficacia laboral mediante la cartilla realizada.
- Dar conocer a los participantes de la investigación el contenido de la cartilla en donde encontraran algunos hábitos de personas con inteligencia emocional para que logren identificar y aplicar dichos aspectos, y las diferentes actividades dinámicas grupales que tienen una duración máxima de media hora, para llevar a cabo y conseguir resultados favorables para la organización se propone realizar 1 actividad por semana.
- Se recomienda que en las empresas implementen la inteligencia emocional en los diferentes empleados para así lograr efectivamente el alcance de los objetivos organizacionales, a través del fortalecimiento de la creación y el bienestar de vínculos

beneficiosos entre las personas por ende es importante para el alcance de la máxima productividad y agrado al desempeñar sus funciones de forma adecuada.

## Referencias

- Aguilar (2021). Propuesta de intervención sicopedagógica: regulación emocional de los conductores de la marca RS de los talleres de OCC.  
[http://www.repositorio.unach.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3455/1/M071009%20-%20ALEJANDRA%20AGUILAR\\_HERNANDEZ.pdf](http://www.repositorio.unach.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3455/1/M071009%20-%20ALEJANDRA%20AGUILAR_HERNANDEZ.pdf)
- Alban, P (2015) La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7596/1/T-UCE-0007-401i.pdf>
- Alviárez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), 94-117.  
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>
- Ardila (2010), Inteligencia. *¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar?* Rev. Acad. Colomb. Cienc. 35 (134): 97-103, 2011.ISSN 0370-3908. <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Bolaños, Gómez & escobar (2013) origen del concepto inteligencia emocional  
<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Camacho (2019) como nos afectan nuestras emociones en el trabajo, *gestionar adecuadamente las emociones puede servir para progresar en el trabajo.*  
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/como-afectan-emociones-trabajo>

Capuano, AM, (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 7 (13), 139-150. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>

Casasbuenas & Espinel (2001) influencia de la inteligencia emocional en los niveles de desempeño y servicio personalizado en los trabajadores del hotel Almirante Cartagena Estelar. <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1896/0034558.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I (2002) Administración de recursos humanos, *el capital humano de las organizaciones*. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recurso\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_humanos_-_chiavenato.pdf)

Chiavenato, I (2009) gestión del talento humano <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Damásio, A. (2005). *En busca de Spinoza. Neurobiología de la emoción y los sentimientos*. Barcelona: Crítica. <https://grupoleide.com/wp-content/uploads/2019/09/Ana-Blanco-La-emoci%C3%B3n-y-sus-componentes.pdf>

Dávila & Sastre (2010). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

del Val Merino, C., (2011). La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionariado español. *Espacios Públicos*, 14 (30), 39-53. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67618934004.pdf>

Díaz & Chavarry (2021). inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos

<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/1035/879>

Díaz (2019) el 55% de las empresas de Chile prefieren candidatos con mayor capacidad

emocional <https://es.linkedin.com/pulse/el-55-de-las-compa%C3%B1%C3%ADas-en-chile-prefiere-candidatos-con-z%C3%BA%C3%B1iga-mu%C3%B1oz>

García Fernández, M. & Giménez-Mas, S.I, (2010) *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Espiral. Cuadernos del Profesorado [en

línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <https://1library.co/document/zp260jvy-inteligencia-emocional-principales-modelos-propuesta-modelo-integrador.html>

Gamarra, G (2023) Inteligencia emocional, por qué es tan importante en el trabajo.

<https://factorialhr.es/blog/inteligencia-emocional-trabajo/>

Goleman (1996). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. Laurus, 15 (30), 94-117.

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>

Guajala, M (2017) la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

[http://201.159.223.2/bitstream/123456789/1206/1/SARA\\_ELIZABETH\\_GUAJALA\\_MACAS\\_MDTH-P\\_2014-2016-000.pdf](http://201.159.223.2/bitstream/123456789/1206/1/SARA_ELIZABETH_GUAJALA_MACAS_MDTH-P_2014-2016-000.pdf)

Jiménez, M (2019). Qué es la Inteligencia Emocional: Cómo aplicarla en tu entorno laboral.

openwebinars. <https://openwebinars.net/blog/que-es-la-inteligencia-emocional-y-como-aplicarla-en-tu-entorno-laboral/>

- Madrigal Solano, Myleen. (2007). Inteligencias múltiples: un nuevo paradigma. *Medicina Legal de Costa Rica*, 24 (2), 81-98. Recuperado el 30 de agosto de 2023, [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152007000200006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152007000200006&lng=en&tlng=es)
- Miranda, D. (2016). Diseño de una evaluación para selección de personal en una empresa carrocera. Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1708/1/76210.pdf>
- Pereira, S. (2012) Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A de la ciudad de Quetzaltenango). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pinedo, Pacheco & Yáñez (2017). Las emociones y la moral: claves de interpretación desde una aproximación cognitiva. Tesis Psicológica, 12 (1), 82-104. <https://www.redalyc.org/pdf/1390/139057282007.pdf>
- Ramírez & López (2020) Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7212/1/DDMPSI330.pdf>
- Rodríguez (2021) Economía y organizaciones, *Ambiente laboral mejoraría si se mide la inteligencia emocional* <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/ambiente-laboral-mejoraria-si-se-mide-la-inteligencia-emocional#:~:text=E1%2040%20%25%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n,entorno%20laboral%20y%20el%20familiar.>

- Rodríguez-Marulanda, Lechuga-Cardozo. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista EAN, (87), 79-101.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, Mesa, Arístides, & Gil Basulto, Saturnina. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Retos de la Dirección, 12(1), 96-118.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es)
- Rosales, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/Rosales\\_cc.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/Rosales_cc.pdf?sequence=1)
- Torres, L (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal asistencial del servicio de medicina física de un hospital de Cajamarca, 2021.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7653/T061\\_46970902\\_M.pdf?sequence=3](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7653/T061_46970902_M.pdf?sequence=3)
- Trujillo, P (2020). Relación entre la inteligencia emocional de los docentes de la Universidad de Ibagué y su satisfacción con el trabajo. Universidad de Ibagué.  
<https://repositorio.unibague.edu.co/server/api/core/bitstreams/80d2e3f2-6de8-4c3a-ba09-764ebacda171/content>
- Villamizar, G., & Donoso, R. (2013). definiciones y teorías sobre inteligencia. revisión histórica. Psicogente, 16(30), 407-423. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552364013.pdf>

## Apéndices

## Apéndice 1. (parte I test)

**MSCEIT**

Apellidos y nombre \_\_\_\_\_  
 Centro \_\_\_\_\_  
 Sexo  V  M Edad \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**CONTESTE SIEMPRE EN ESTA HOJA DE RESPUESTAS RODEANDO CON UN CÍRCULO LA OPCIÓN ELEGIDA.**

**Sección A**

1 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Sorpresa	1	2	3	4	5
4. Asco	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5

2 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5

3 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5

4 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

**Sección B**

1 

1. Fastidio	1	2	3	4	5
2. Aburrimiento	1	2	3	4	5
3. Alegría	1	2	3	4	5

2 

1. Enojo	1	2	3	4	5
2. Entusiasmo	1	2	3	4	5
3. Frustración	1	2	3	4	5

3 

1. Tensión	1	2	3	4	5
2. Pena	1	2	3	4	5
3. Animo neutral	1	2	3	4	5

4 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Sorpresa	1	2	3	4	5
3. Tristeza	1	2	3	4	5

5 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Animo neutral	1	2	3	4	5
3. Enojo y desafío	1	2	3	4	5

**Sección C**

1.	a	b	c	d	e
2.	a	b	c	d	e
3.	a	b	c	d	e
4.	a	b	c	d	e
5.	a	b	c	d	e
6.	a	b	c	d	e
7.	a	b	c	d	e
8.	a	b	c	d	e
9.	a	b	c	d	e
10.	a	b	c	d	e
11.	a	b	c	d	e
12.	a	b	c	d	e
13.	a	b	c	d	e
14.	a	b	c	d	e
15.	a	b	c	d	e
16.	a	b	c	d	e
17.	a	b	c	d	e
18.	a	b	c	d	e
19.	a	b	c	d	e
20.	a	b	c	d	e

**Sección D**

1 

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

2 

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

3 

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

4 

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

5 

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

## Apéndice 2. (parte II test)

**Sección E**

1 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

2 

1. Tristeza	1	2	3	4	5
2. Enojo	1	2	3	4	5
3. Sorpresa	1	2	3	4	5
4. Asco	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5

3 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Enojo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

4 

1. Tristeza	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Enojo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

5 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

6 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Enojo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

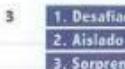
**Sección F**

1 

1. Frio	1	2	3	4	5
2. Azul	1	2	3	4	5
3. Dulce	1	2	3	4	5

2 

1. Calido	1	2	3	4	5
2. Púrpura	1	2	3	4	5
3. Salado	1	2	3	4	5

3 

1. Desafiado	1	2	3	4	5
2. Aislado	1	2	3	4	5
3. Sorprendido	1	2	3	4	5

4 

1. Entusiasmado	1	2	3	4	5
2. Celoso	1	2	3	4	5
3. Asustado	1	2	3	4	5

5 

1. Triste	1	2	3	4	5
2. Contento	1	2	3	4	5
3. Calmado	1	2	3	4	5

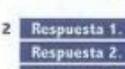
**Sección G**

1.	a	b	c	d	e
2.	a	b	c	d	e
3.	a	b	c	d	e
4.	a	b	c	d	e
5.	a	b	c	d	e
6.	a	b	c	d	e
7.	a	b	c	d	e
8.	a	b	c	d	e
9.	a	b	c	d	e
10.	a	b	c	d	e
11.	a	b	c	d	e
12.	a	b	c	d	e

**Sección H**

1 

Respuesta 1.	a	b	c	d	e
Respuesta 2.	a	b	c	d	e
Respuesta 3.	a	b	c	d	e

2 

Respuesta 1.	a	b	c	d	e
Respuesta 2.	a	b	c	d	e
Respuesta 3.	a	b	c	d	e

3 

Respuesta 1.	a	b	c	d	e
Respuesta 2.	a	b	c	d	e
Respuesta 3.	a	b	c	d	e

**tea**  
Ediciones

Copyright © 2009 by TEA Ediciones, S.A.U. Adaptado y publicado con permiso de Multi-Health Systems Inc. Printed in Spain. Impreso en España.

### Apéndice 3. (Consentimiento informado)



**CAP**  
Centro de Atención Psicológica



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ identificado (a) con documento de identidad N.º \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, mayor de edad y en pleno uso de mis facultades legales y mentales, de manera consciente y sin ninguna clase de presión, faculto y autorizo la aplicación del test MSCEIT de inteligencia emocional de Mayer-salovey-caruso; proceso que será proporcionado por el psicólogo practicante en formación; Mónica Liliana Contreras Prieto de la Universidad Antonio Nariño Sede Ibagué, por el cual en el presente documento autorizo mi participación.

De igual modo pongo en conocimiento que mi participación es de carácter libre y voluntaria y soy consciente que hace parte de un trabajo de investigación que lleva por nombre Relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de la empresa Proandina.

**INFORMACIÓN QUE SE ME HA SUMINISTRADO:**

- Al contestar este test, estoy aceptando mi participación en la investigación con la información a suministrar que será necesaria para obtener beneficios del proceso.
- Los procedimientos para la aplicación de la prueba psicométrica y su propósito.
- Que puedo retirarme del proceso en cualquier momento.
- Los límites de la confidencialidad y manejo de información y datos según disposiciones de ley.
- La duración del test es de aproximadamente 45 minutos.
- La entrega de resultados del test se realizará una vez se tenga dicha información.

Autorizo con la firma de este documento que mis datos sean utilizados para la realización de la investigación y que no serán suministrados sin previo aviso a terceros, según la resolución 8430 de 1993.

Acepto las condiciones que se me presentan en este documento, dado en Ibagué, Tolima el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 2023; Para constancia se firma la conformidad.

**FIRMA:**  
 Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Firma: \_\_\_\_\_  
 Documento de Identidad: \_\_\_\_\_

www.uan.edu.co / Calle 58 A # 37 - 94 Bogotá - C

Scanned by TapScanner

Apéndice 4. (Perfil de resultados)



**Apéndice 5** (cartilla estrategias para fortalecer el manejo de inteligencia emocional en relación a la eficacia laboral)

ESTRATEGIAS PARA  
FORTALECER EL MANEJO DE  
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN  
RELACION A LA EFICACIA  
LABORAL



ELABORADO POR:  
MONICA LILIANA CONTRERAS PRIETO