

**Inteligencia Emocional Percibida de los Colaboradores del Centro de Operación y
Mantenimiento Minero (COMM) del Sena Regional Cesar.**

Diana Carolina De Jesús Freite Paternina y Mónica Patricia Aroca Márquez

Facultad De Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Popular del Cesar

102932: Psicología

Valledupar, Cesar

2024

**Inteligencia Emocional Percibida de los Colaboradores del Centro de Operación y
Mantenimiento Minero (COMM) del Sena Regional Cesar.**

Proyecto de Grado para Optar al Título de Psicólogas

Diana Carolina De Jesús Freite Paternina y Mónica Patricia Aroca Márquez

Facultad De Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Popular del Cesar

102932: Psicología

Tutora: Psi. Luz Karime Hernández

Valledupar, Cesar

2024

Dedicatoria

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza inquebrantable en cada momento de este camino. Agradezco Su infinita sabiduría y las bendiciones que ha derramado sobre mi vida, dándome la fuerza y el coraje para superar los retos y llegar hasta aquí. Sin Su presencia en mi vida, nada de esto habría sido posible.

A mis padres, quienes son mi mayor ejemplo de amor, sacrificio y perseverancia. Su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y su confianza en mí han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante. Todo lo que soy se lo debo a ustedes, a sus enseñanzas y a su fe en mí. Gracias por creer en mis sueños y por caminar conmigo cada paso de este recorrido.

Este logro no es solo mío, es también de ustedes, que siempre han estado a mi lado, brindándome su amor, su paciencia y su inagotable sabiduría. Hoy dediqué este logro con orgullo, pero con mayor gratitud hacia quienes han hecho posible que llegue hasta aquí.

- ***Mónica Aroca***

Dedico mis esfuerzos puestos en este trabajo y toda mi carrera, a Dios principalmente, ha sido mi fortaleza, refugio y guía. Lo dedico a mi madre, que ha sido ese bastón incondicional para culminar este viaje académico, a mis hermanos, que cuando quise desistir me brindaron palabras de aliento. Dedicar también esta etapa a las Docentes: Irina Palacios, Margareth Arzuaga, Luz Karime Hernández, Mary Salamanca María Daza y Doris Colina quienes con su conocimiento y pedagogía aportaron un gran valor ético a mi carrera profesional y el presente trabajo.

- ***Diana Freite***

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la fuerza, la sabiduría y las oportunidades necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida. Sin Su guía y bendiciones, no hubiera sido posible llegar hasta aquí. A mis padres, quienes han sido mi pilar fundamental, gracias por su amor incondicional, apoyo inquebrantable y por enseñarme los valores que hoy me definen. A mi madre, por su sacrificio y ejemplo de perseverancia, resiliencia y compromiso; y a mi padre, por su constante amor y enseñanzas. Todo lo que soy se lo debo a ustedes.

A mi tío Aquiles, por aportar ese grano de arena a qué todo esto se diera, tu presencia me ha impulsado a superarme. Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado. A mi mejor amigo, Erney Bello, gracias por ser mi compañero fiel en este recorrido. Tu amistad ha sido uno de los más grandes regalos en mi vida, y sin tu apoyo, este logro no hubiera sido igual de significativo.

A mi grupo de amigas: Ana, Greysi, Nebray, Yuleisy y Rosa, gracias por su cariño, por estar siempre dispuestas a ayudarme y por hacer de este viaje académico algo más llevadero. Su amistad me ha brindado la fortaleza y la guía que en muchos momentos necesité. A mis profesores, quienes han sido fundamentales en mi formación. En especial a la profesora Doris Colina y a la profesora Luz Karime, quienes siempre estuvieron pendientes, orientándonos con paciencia y dedicación en cada paso de nuestro proyecto. Su compromiso y sabiduría fueron clave para este logro.

A mi compañera de Diana Freite, por su confianza en mí, por su motivación, su mente soñadora que regala alegrías y locuras para continuar. Finalmente, agradezco a la Universidad,

por brindarme el espacio y las herramientas para crecer tanto académica como personalmente. Todo lo que he vivido y experimentado en este camino me ha forjado como la gran mujer que soy hoy en día, una mujer fuerte, capaz y orgullosa de lo que ha logrado. Este proyecto no es solo un paso más en mi carrera, sino el reflejo de todo el esfuerzo y las enseñanzas que me han acompañado en este proceso. Gracias a todos por ser parte de este sueño cumplido.

- ***Mónica Aroca***

Primordialmente agradecer a Dios quien me ha direccionado y brindado resistencia para continuar y culminar tan importante etapa en mi vida académica. A mis padres por su discernimiento y animo además su apoyo incondicional en mis estudios. Agradezco a todos mis docentes que hicieron parte de mi proceso formativo y compañeros que me apoyaron e impulsaron para cumplir este sueño.

- ***Diana Freite***

Tabla de contenido

Resumen	12
Abstract.....	13
Introducción	14
Capítulo I. El problema.....	16
1. Planteamiento del Problema	16
1.1. Pregunta Problema	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos	19
2. Justificación	20
2.1. Línea de investigación	21
Capítulo II. Marco Teórico Referencial.....	22
3. Antecedentes de Investigación.....	22
3.1. Antecedentes Internacionales.....	22
3.2. Antecedentes Nacionales	26
3.3. Antecedentes Regionales o Locales	29
4. Marco Teórico.....	33
4.1. Modelo de Mayer y Salovey	35
4.2. Dimensiones del Instrumento TMMS-24	36
4.2.1. Atención a los Sentimientos.....	36

4.2.2.	Claridad Emocional.....	36
4.2.3.	Reparación Emocional.	37
4.3.	Elementos de la Inteligencia emocional percibida.....	38
4.3.1.	Autoconocimiento Emocional.....	38
4.3.2.	Autocontrol Emocional	39
4.3.3.	Automotivación.....	39
4.3.4.	Reconocimiento de Emociones Ajenas	39
4.3.5.	Relaciones Interpersonales,.....	40
5.	Sistema de variables.....	40
6.	Marco Legal	42
Capítulo III. Marco Metodológico.....		46
7.	Paradigma, Enfoque, Tipo y Diseño	46
7.1.	Paradigma Positivista.....	46
7.2.	Enfoque de Investigación.....	46
7.3.	Tipo de Investigación.....	47
7.4.	Diseño de Investigación	47
8.	Población	48
8.1.	Muestra.....	48
8.1.1.	Muestreo.....	49
9.	Instrumento de Recolección de Datos	49

9.1. Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional (TMMS-24)	49
9.1.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento.	50
9.1.2. Operacionalización de la Variable.	51
10. Consideraciones Éticas de la Investigación	53
Capítulo IV. Resultados de la Investigación.....	55
11. Análisis de Resultados	55
12. Discusión de los Resultados	64
13. Conclusiones.....	68
14. Recomendaciones	69
15. Referencias Bibliográficas.....	72
Apéndices	82

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variable</i>	51
--	----

Índice de figuras

Figura 1 Sexo de los participantes	55
Figura 2 Rango etario de los participantes.	56
Figura 3 Estado civil de los participantes.	56
Figura 4 Nivel de escolaridad de los participantes.	57
Figura 5 Tipo de vinculación contractual de los participantes con la empresa.	58
Figura 6 Calificación obtenida por las mujeres en la dimensión atención a las emociones.	59
Figura 7 Calificación obtenida por las mujeres en la dimensión claridad emocional	60
Figura 8 Calificación obtenida por las mujeres en la dimensión reparación emocional.	60
Figura 9 Calificación obtenida por los hombres en la dimensión atención emocional	61
Figura 10 Calificación obtenida por los hombres en la dimensión claridad emocional	62
Figura 11 Calificación obtenida por los hombres en la dimensión reparación emocional	63

Índice de Apéndices

Apéndice A. Solicitud de aplicación del instrumento presentada a la entidad	82
Apéndice B. Consentimiento a la entidad.....	83
Apéndice C. Instrumento TMMS-24	85

Resumen

La inteligencia emocional es ampliamente conocida por ser una capacidad que ayuda a las personas a gestionar asertivamente sus emociones, lo cual, en el entorno laboral genera un impacto en la eficiencia de las tareas de los trabajadores. Partiendo de esa información, el presente artículo de investigación parte del objetivo general de evaluar la inteligencia emocional percibida por los colaboradores del centro de operación y mantenimiento minero del Sena Regional Cesar, que, para su cumplimiento, se empleó un método cuantitativo descriptivo de corte transversal y diseño no experimental, el instrumento utilizado es Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional TMMS-24 aplicada a una muestra de 182 trabajadores. Los resultados indicaron que los hombres presentan mejores puntuaciones en la atención a las emociones, dado que, mientras que un 53% de varones tiene una adecuada atención, el 52% de las mujeres presenta poca atención, sin embargo, en la claridad emocional las mujeres presentaron resultados más elevados, pues, mientras un 62% tiene entre una adecuada a excelente comprensión, en el caso de los hombres un 54% tiene que mejorar su comprensión. En la dimensión de reparación emocional no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, cerca del 60% presenta resultados favorables que indican una óptima regulación emocional. Se concluye que los hombres presentan una mejor capacidad de atención emocional, pero que las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas en la claridad de las emociones, y en general, los trabajadores de COMM, tienen poseen una adecuada inteligencia emocional.

Palabras claves: Inteligencia, emociones, atención, claridad, reparación.

Abstract

Emotional intelligence is widely known to be an ability that helps people to assertively manage their emotions, which, in the work environment, generates an impact on the efficiency of workers' tasks. Based on this information, this research article is based on the general objective of evaluating the emotional intelligence perceived by the collaborators of the mining operation and maintenance center of the Sena Regional Cesar, which, to achieve this, a descriptive quantitative method of cross-section and non-experimental design was used, the instrument used is the Emotional Meta-knowledge Trait Scale TMMS-24 applied to a sample of 182 workers. The results indicated that men have better scores in attention to emotions, since, while 53% of men have adequate attention, 52% of women have little attention, however, in emotional clarity women presented higher results, since, while 62% have between adequate and excellent understanding, in the case of men 54% have to improve their understanding. In the emotional repair dimension there are no statistically significant differences between men and women, with around 60% showing favourable results indicating optimal emotional regulation. It is concluded that men have a better capacity for emotional attention, but that women obtained higher scores in emotional clarity, and in general, COMM workers have adequate emotional intelligence.

Keywords: Intelligence, emotions, attention, clarity, repair.

Introducción

Las organizaciones debido a las transformaciones contemporáneas deben afrontar constantes retos a causa de los cambios sociales y económicos, donde cada día se le da mayor relevancia al talento humano, siendo un factor determinante en el éxito empresarial. Ya es insuficiente solo evaluar el rendimiento de los empleados en términos de productividad, sino que se ha hecho esencial tener en cuenta otros aspectos que se vinculan con el bienestar emocional de las personas en los escenarios de trabajo.

Desde esta perspectiva, el concepto de inteligencia emocional percibida ha adquirido un papel central en la gestión del talento humano, ya que influye directamente en el desempeño de los trabajadores, la resolución de conflictos y la cohesión de los equipos. Autores principales como Mayer y Salovey (1997) y más ampliamente difundida por Goleman (1995), la conciben a la capacidad de un individuo para identificar, comprender y gestionar sus emociones y las de los demás. En el ámbito laboral, estas habilidades resultan esenciales para manejar el estrés, mejorar la comunicación y generar un clima organizacional saludable. Diversos estudios han demostrado que los trabajadores con una inteligencia emocional adecuada son más resilientes ante los retos, tienen una mejor disposición para el trabajo en equipo y muestran un mayor compromiso con la organización.

El presente trabajo se centra en evaluar la inteligencia emocional percibida en los colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero (COMM) del Sena Regional Cesar, un sector que, debido a las exigencias físicas y psicológicas de sus labores, requiere una alta capacidad de gestión emocional por parte de sus empleados. A través de la aplicación del TMMS-24, instrumento que mide las dimensiones de atención, claridad y reparación

emocional, se pretende conocer el nivel de inteligencia emocional percibida en los trabajadores y su posible impacto en su desempeño y bienestar general.

En ese orden de ideas, es preciso señalar que este estudio surge de la necesidad de las empresas por adaptarse a los nuevos desafíos, donde la gestión emocional juega un rol clave para mantener un entorno laboral saludable. Así, el objetivo principal de esta investigación es ofrecer una evaluación de la IE percibida por los colaboradores que permita a la organización implementar estrategias de mejora en la gestión emocional de sus colaboradores, contribuyendo no solo al éxito productivo, sino también al bienestar personal de los empleados.

En los siguientes apartados, se habla con mayor detalle con respecto al tema, partiéndose de la problemática objeto de estudio yendo desde lo general, a lo particular y precisando la interrogante que direcciona esta investigación, así como también sus objetivos y justificación. Se exponen los fundamentos teóricos y empíricos expresados a través de antecedentes consultados, el marco legal y metodológico, finalizando con el capítulo de resultados en el que es posible vislumbrar los principales hallazgos tras la aplicación del instrumento TMMS-24 y también discusiones contrastando con investigaciones y teorías, seguido de las conclusiones y recomendaciones basadas en el producto de este proyecto de grado.

Capítulo I.

El problema

1. Planteamiento del Problema

Actualmente, el crecimiento organizacional y la constante evolución social en las empresas ha despertado un interés creciente en reconocer el valor del talento humano y su importancia en el funcionamiento de las compañías, con relación a esto, estudiar a las personas que forman parte del contexto de trabajo se ha vuelto elemental para identificar como algunos elementos como la inteligencia emocional percibida (IE) de los empleados puede impactar significativamente en aspectos como la productividad, desempeño y desarrollo corporativo.

Es importante iniciar este apartado primeramente conociendo que es la IE, que, en opinión de Goleman (1999; como se citó en Vega 2021) se define como un subconjunto de la inteligencia social que logra comprender la capacidad de gestionar sentimientos y emociones propias, así como de los demás, para discriminar entre ellas y utilizar esta información para tener control sobre las cogniciones y conductas, es decir, se trata de la capacidad de relación existente entre el pensamiento y la acción de una persona, que en el ámbito laboral se puede percibir como la habilidad de potenciar las relaciones interpersonales, motivación, desempeño eficaz y eficiente por parte de los colaboradores de la organización.

El funcionamiento empresarial solía estar asociado únicamente al análisis financiero, evaluando la cantidad de dinero producido sin considerar al capital humano. Sin embargo, con la inclusión de los derechos laborales y la gestión del talento como factores clave en distintos ámbitos de la vida, las relaciones interpersonales y las emociones han cobrado importancia dentro de las organizaciones. En el entorno laboral, estas relaciones se construyen a partir de la interacción entre compañeros, supervisores y subordinados, basándose en la comunicación, la colaboración y la comprensión mutua. En este contexto, la inteligencia emocional

desempeña un papel fundamental, ya que favorece la interacción asertiva, la resolución de conflictos, la cohesión de los equipos de trabajo y el clima organizacional, lo que, en última instancia, contribuye al éxito productivo de la empresa.

En ese orden de ideas, de acuerdo con Goleman (1995; como se citó en Gómez y Salas, 2018), se devela la importancia de la inteligencia emocional de los trabajadores, incluso, por encima del coeficiente intelectual, dado que este influye tan solo en un 20% en el éxito laboral y profesional de los individuos, no obstante, afirma que variable y otros factores repercuten en un 80%, porque esta implícita en las relaciones humanas y las tareas laborales, esto refleja la importancia de mejorar la productividad de una empresa de forma exitosa, depende en gran parte de IE percibida.

En apoyo a la anterior afirmación, según el informe internacional de Gallup (2022) evidenció que el 44% de trabajadores expresaron sentir un agotamiento emocional a diario, también un 40% expresó sentir preocupación, tristeza y enojo, lo cual, afecta en la consecución de resultados, sumado a esto, el empleado desmotivado e incapaz de regular sus emociones, disminuye notablemente su productividad afectando las finanzas de la organización, convirtiéndose en un problema que deben afrontar los directivos.

Actualmente, la inserción de las tecnologías de la información ha desencadenado cambios sustanciales en el comportamiento de los individuos, que influye en todos los aspectos de la vida, incluido, el laboral; de acuerdo a lo planteado, se puede decir que hoy día, el contexto empresarial continuamente sufre cambios que afectan la calidad de vida de la población de trabajadores, especialmente aspectos relacionados con la salud emocional que impactan en el comportamiento de las personas.

En esta misma línea, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) encontró en América Latina que existen elevados índices de agotamiento emocional e incluso, depresión en trabajadores, problemas que vislumbran un malestar psicológico y una

incapacidad para gestionar las emociones negativas, con relación a esto, los índices obtenidos demuestran, que el 14,7% y 22% de los empleados ha presentado síntomas que permiten sospechar un episodio depresivo y entre un 5% y 15% pensó en suicidarse, lo que evidencia la necesidad de estudiar el apoyo emocional y psicológico que proporcionan las organizaciones para que los trabajadores puedan elevar su bienestar emocional, mismo que depende de la capacidad para gestionar los sentimientos negativos.

Así mismo, en Colombia, de acuerdo a un informe realizado por Toro (2020) para el diario La República, refiere que cerca del 19,25% de los trabajadores presentan problemas de estrés y ansiedad que alteran el bienestar psicológico y emocional, según los informes del autor, el estrés laboral es la décima causa de muerte en trabajadores, por lo que en el último año se han presentado cerca de once mil casos de malestar psicológico, el 19% reporta síntomas de ansiedad ocasionados por algún motivo laboral, el 12% a reacciones de estrés por concentración en el trabajo y el 19% a causa de depresión.

Según el diario Portafolio (2022) en Colombia, alrededor del 63% de las personas está priorizando los beneficios salariales al momento de aceptar un empleo, lo que demuestra la importancia que se le dota a la inteligencia emocional percibida, dado que se está priorizando el bienestar emocional, sobre el material. Y esto, va aunado a los que expresa el periódico El País (2023) que indica que cerca del 56% de trabajadores colombianos expresa sentir estrés laboral, demostrando una sobrecarga en las funciones, jornadas laborales extensivas, violencia sexual, psicológica y social en el trabajo, poco reconocimiento de logros, que demandan un elevado esfuerzo a nivel cognitivo y emocional.

Es importante destacar que los problemas de salud mental que enfrentan los trabajadores están estrechamente vinculados a una deficiente inteligencia emocional percibida, como se ha señalado en estudios previamente mencionados a lo largo de la exposición del problema. La revisión de la literatura revela que una inadecuada IE en las organizaciones tiene

un impacto negativo sobre su funcionamiento. Por ello, resulta relevante evaluar este aspecto en los colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero del Sena Regional Cesar, con el fin de demostrar la significancia de una mejor gestión de los conflictos que enfrentan tanto en su vida laboral como personal.

En correspondencia a lo anterior, y con la finalidad de contextualizar este problema también en el Centro de Operación y Mantenimiento Minero del Sena Regional Cesar, que fue la empresa seleccionada, se hizo un acercamiento inicial a la misma en la que se observó a los trabajadores y se entrevistó al jefe inmediato, para conocer el entorno laboral. En este proceso, se logró identificar algunos malestares que indican una IE emocional inadecuada, como dificultades para comunicarse con sus compañeros y supervisores y presencia de conflictos interpersonales que impactaban la productividad. Este acercamiento y lo observado, despertó el interés en este estudio y la siguiente pregunta problema.

1.1.Pregunta Problema

¿Cuál es la inteligencia emocional percibida por los colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero (COMM) del Sena Regional Cesar?

Objetivo General

Evaluar la inteligencia emocional percibida por los colaboradores del centro de operación y mantenimiento minero del Sena Regional Cesar

Objetivos Específicos

Caracterizar los colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero por sexo, edad, estado civil, nivel de escolaridad y vinculación laboral contractual.

Identificar la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional en las mujeres que trabajan en el COMM.

Determinar la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional en los hombres que trabajan en el COMM.

2. Justificación

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar la inteligencia emocional percibida de los trabajadores del COMM, con respecto a esto, se señala el interés por estudiar este tema, el cuál surgió de la necesidad que enfrentan las organizaciones de adaptarse a nuevos desafíos con el personal como la gestión de emociones que derivan de las relaciones interpersonales en el trabajo. Es fundamental que los empleados adquieran habilidades emocionales que les permitan no solo cumplir con sus funciones laborales, sino también gestionar adecuadamente sus interacciones con demás compañeros. Esto resulta crucial para que las empresas, en su esfuerzo por mantenerse competitivas en el mercado actual, valoren y optimicen el potencial de su talento humano.

En ese orden de ideas, el conocimiento, gestión y control de las emociones tiene un efecto en las labores de los empleados, siendo de relevancia que se aprenda a expresarlas y direccionarlas adecuadamente de manera que no se instauren tensiones ni sentimientos negativos, sino que puedan manifestarse de tal forma que se pueda optimizar aspectos de las relaciones interpersonales y que permitan un óptimo entorno laboral para la consecución de metas, visión y misión empresarial.

Desde ese punto de vista, la justificación de este trabajo de grado puede exponerse considerando los aportes que genera el mismo, pues, a nivel práctico evaluar la inteligencia emocional, permite que las empresas puedan implementar acciones de mejora para la gestión de las mismas, favoreciendo escenarios para la correcta expresión de los sentimientos y que se vea favorecido el desempeño y productividad de la organización.

Respecto al aporte social, el talento humano puede verse beneficiado por esta investigación en la medida que se les brinde información respecto a cómo está su habilidad para gestionar sus emociones, siendo preciso destacar que el inicio de todo cambio, es el

reconocimiento, por lo que, al conocer el estado respecto a esta variable, les puede ayudar a emprender acciones para mejorar la misma.

Con respecto al aporte teórico que genera este estudio, se relaciona con el complemento de teorías y el sustento práctico respecto a la importancia de la inteligencia emocional en los aspectos laborales, de igual manera, como aporte metodológico propicia el conocimiento de instrumentos de medición y se constituye como un antecedente para futuros investigadores, del cual, partiendo de los resultados que pueda generar este estudio, y las limitaciones que puedan presentarse, se despierte en otros estudiosos el interés investigativo por llenar los vacíos que pueda derivar del presente trabajo de grado.

2.1. Línea de investigación

El presente proyecto de grado se realiza desde la psicología organizacional, debido a que busca identificar la inteligencia emocional percibida en los colaboradores del COMM del SENA Regional Cesar, lo que se relaciona de forma directa con este campo de la psicología, que, como indica el Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic,2023) esta se encarga de estudiar fenómenos que derivan de la interacción dinámica entre empresa y trabajador, comprender el comportamiento de las personas respecto al entorno laboral, relaciones interpersonales, desempeño laboral, entre otros. Desde ese punto, es adecuado insertar el estudio en esta línea, dado que la IE, se asocia con el rendimiento del talento humano en los escenarios corporativos.

Capítulo II.

Marco Teórico Referencial

3. Antecedentes de Investigación

3.1. *Antecedentes Internacionales*

En el contexto internacional, se encontró la investigación de Aguilar y Albán (2022) realizada en Quito, Ecuador la cual tuvo por objetivo identificar los niveles de la inteligencia emocional percibida en el personal de una institución financiera, considerando que este constructo se caracteriza porque permite reconocer las emociones propias y las ajenas; para ello, empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, utilizando como instrumento de recolección de datos el Test de Inteligencia emocional percibida de Weisenger aplicado a una población total de 33 participantes. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de inteligencia emocional percibida en general, es alto, sin embargo, en un área algunas dimensiones como la autoconciencia y el control de emociones, obtuvieron un nivel medio en el 52% de personas encuestadas, por otra parte, el 48% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto.

El estudio anterior, representa un aporte importante, dado que muestra resultados de la inteligencia emocional percibida en un contexto organizacional que sirven para contrastar los resultados que este proyecto pueda arrojar, empero, es de precisar la diferencia con el presente estudio, y es que el instrumento de evaluación empleado; pese a que las dimensiones se relacionan, no son las mismas de la escala que se va a utilizar en este trabajo que es el TMMS-24.

Por otro lado, también se encontró el estudio realizado por Leal (2022) que tuvo por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional percibida y el compromiso

laboral de las MiPymes en todo el territorio de Ecuador, para ello, empleó una metodología cuantitativa de alcance explicativo y correlacional, para la cual utilizó como instrumentos la Escala TMMS-24 y la escala UWES de Schaufeli y Bakker (2003), teniendo una muestra de 300 empleados.

Los resultados en el estudio de Leal (2022) evidenciaron que el género masculino con un resultado de 35,36 posee un excelente conocimiento emocional, mientras que el género femenino obtiene un promedio de 34,91 el cual indica un adecuado conocimiento emocional para ambos géneros. Indicando que existe una relación directa entre las variables, es decir, que a mayor IE mayor compromiso laboral, además, precisa que los hombres tienen una mejor habilidad de conocimiento emocional siendo excelente para los varones y adecuado en las mujeres, en la regulación no se hallaron diferencias por sexo, por lo que el autor concluye que los empleados cuentan con la habilidad para regular sus emociones, identificar y reconocer los sentimientos propios y ajenos.

La investigación anterior es un aporte importante, que tiene similitud con la presente investigación, dado que utiliza la misma escala de interés para evaluar la inteligencia emocional percibida, que es la TMMS-24 y los resultados fueron significativos, demostrando que la IE es una habilidad imperativa en las organizaciones para que los empleados se vinculen y comprometan con la empresa, por otra parte, se destaca una diferencia y es que la anterior indagación se dirección desde un tipo de estudio correlacional y no es de interés para las investigadoras establecer relaciones en este proyecto.

En ese mismo orden, Bartra et al., (2022), estudiaron la inteligencia emocional percibida y el desempeño en colaboradores de una empresa tecnológica de Lima, Perú; su objetivo fue determinar el impacto de la IE en el desempeño laboral, implementando una

metodología cuantitativa de tipo correlacional, usando como instrumento la TMMS-24 en una muestra de 300 colaboradores. Los resultados de su estudio evidenciaron que la IE impacta significativamente en el desempeño de los empleados, asimismo, sus hallazgos fueron una IE alta en el 63.3%, principalmente, la claridad emocional que la más elevada en un 38%, mientras que la atención emocional fue moderada 25,3%.

El estudio anterior demuestra que la IE impacta significativamente en el desempeño de los empleados, lo que refuerza la hipótesis de este estudio, en la que dicho factor es crucial para el rendimiento de los trabajadores. Es un aporte que proporciona evidencia empírica sobre la relación entre la IE y el desempeño laboral y que denota la importancia de emplear instrumentos que permitan evaluar este constructo y señalar la importancia de estas habilidades en el ámbito empresarial. Se tiene similitudes con el presente proyecto en que ambos se centran en el impacto de la IE en el entorno laboral y se utilizó el TMMS-24, pero se diferencia en que el estudio se llevó a cabo en una empresa tecnológica.

Se encontró la investigación realizada por Morales (2022) sobre la relación existente entre la IE y las organizaciones, llevada a cabo, en Albacete – España. La metodología utilizada fue cuantitativa de tipo correlacional en una muestra de 33 trabajadores a los que se les aplicó el inventario de IE de BarOn. Los resultados demostraron que la IE se halla vinculada positivamente al bienestar, a la salud, a la calidad de vida, a la satisfacción laboral, al liderazgo eficaz y al rendimiento académico, principalmente, así como negativamente a la psicopatología y al burnout. En muchas de estas relaciones, existen variables mediadoras como algunos rasgos de personalidad (neuroticismo) o factores metacognitivos (autoeficacia), entre otros.

El estudio anterior se instaura como un aporte importante al presente trabajo de grado, dado que incluye elementos como bienestar, salud, satisfacción laboral y liderazgo y como la IE puede impactar el rendimiento laboral, por lo que se destacan similitudes como la metodología empleada que también fue cuantitativa y la relevancia que se le da a la variable subrayando su impacto en el desempeño en las organizaciones, asimismo, se indican diferencias en los componentes evaluados, dado que se emplearon distintos instrumentos de recolección o evaluación.

Por último, en este contexto, se trae a colación el estudio de Torres et al., (2021) realizado en Pucallpa, Perú, con el objetivo de relacionar la inteligencia emocional percibida y el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital. La metodología utilizada fue cuantitativa de tipo descriptiva y de corte transversal, con una muestra de 125 participantes, de los cuales, 70 fueron mujeres y 55 hombres. Los resultados reflejaron que el 67.2% de empleados cuenta con una inteligencia emocional percibida moderada, mientras que el 70.4% refleja un adecuado desempeño, concluyendo que la inteligencia emocional percibida guarda una relación con el desempeño laboral, dado que, para lograr un adecuado rendimiento, deben contar con la capacidad emocional de sobrellevar los retos que implica su cargo.

El trabajo anterior, pese a que no especifica el instrumento utilizado para evaluar la inteligencia emocional percibida, es un aporte que demuestra la relevancia de la IE en el rendimiento favorable para la organización. Guardan similitudes, como el hecho de que en ambas investigaciones el foco está en evaluar la IE y en la metodología empleada, sin embargo, se difiere en la muestra, que pese a ser trabajadores, fueron profesionales de la salud lo que puede implicar distintos desafíos emocionales y laborales propios de ese contexto.

3.2. Antecedentes Nacionales

Desde este contexto, se encontró el estudio de Díaz y Ramírez (2023) que tuvo el propósito de caracterizar la IE de los ejecutivos comerciales en una entidad financiera Nexa BPO en la ciudad de Pereira, soportándose en una metodología de investigación cuantitativa de tipo descriptivo teniendo una muestra de 30 colaboradores que se les aplicó el test TMMS-24. Los resultados permitieron indicar que la población cuenta con una adecuada IE en todas sus dimensiones: atención, claridad y reparación emocional, por lo que consideraron necesario que la compañía continúe ejecutando actividades y capacitaciones para desarrollar habilidades de gestión e IE.

Respecto a la investigación anteriormente citada, se puede precisar aportes para una visión comparativa sobre la IE en el ámbito laboral, siendo un antecedente con el que se tiene similitudes como el test empleado y que refuerza la validez de uso del mismo y que esto permite una contrastación directa de los resultados, además, se comparte un mismo enfoque cuantitativo, pero respecto a las diferencias, se destaca que el entorno laboral es distinto, pues se emplea en una entidad financiera y en una muestra más reducida.

Por otra parte, la investigación de Ríos (2022) tuvo como objetivo explorar el impacto de la inteligencia emocional en el estrés del talento humano de la alcaldía Aguadas Caldas. Se direccionó desde una metodología cualitativa relacional, y tuvo una muestra de 40 funcionarios a los que se les administró el instrumento TMMS-24 y un cuestionario de estrés laboral del Ministerio de Protección Social. Los resultados indicaron que la IE no tiene correlación significativa con el estrés, hallando un alto nivel de IE y bajo nivel de estrés laboral, pero sin asociación alguna entre las variables, es decir, que los efectos en una no producen ninguna alteración en la otra.

El estudio anterior es un aporte significativo que sus hallazgos permiten establecer una contrastación con los resultados que genere el presente trabajo de grado, asimismo, existe una similitud en el interés en estudiar la inteligencia emocional en contextos laborales y que se evaluó con el mismo instrumento, no obstante, se difiere en la metodología empleada, que fue cualitativa y además se buscó establecer relaciones entre variables, lo cual se aleja del propósito de esta investigación.

En ese mismo orden, el estudio de Vega (2021) en Bogotá Colombia, se realizó en la empresa Colombiana Soluciones Empresariales HTS SAS en el área de talento humano. La metodología utilizada fue cuantitativa descriptiva y su muestra fue de 12 empleados bajo el cargo líderes operativos y administrativos y se les aplicó una autoevaluación de IE denominada Test de Emily Sterrett. En sus reportes psicosociales detectó para el año 2020 que los empleados presentaron un 68% de riesgo que afectan su rendimiento tales como: falta de interés, ausentismo, poca motivación, apatía, depresión, entre otros factores que perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades ya sean cardiovasculares, respiratorias, gastrointestinales, dermatológicas, entre otras.

La anterior investigación se realizó en 6 corporaciones a nivel nacional como Medellín, Bogotá Neiva, Malambo, Yumbo y Piedecuesta se obtuvo que, estas problemáticas se identificaron en personas con afectaciones en las categorías de IE, con un 16,6% en la dimensión de autocontrol, un 17.6% en autoconciencia, 18,5% respecto a la motivación, 16,1% de acuerdo a la dimensión de empatía mientras que, obtuvieron 19,1% según su comportamiento social. La conclusión es que tanto los pensamientos positivos como negativos están directamente relacionados al comportamiento, salud física y mental de los trabajadores en la organización.

La anterior investigación proporciona un enfoque relevante al explorar como la IE no solo impacta en el desempeño laboral, sino también en el bienestar general de los empleados. Es un antecedente que tiene similitudes en el tema de interés y como el mismo afecta en los distintos escenarios empresariales, sin embargo, se difiere en elementos como el instrumento de evaluación empleado; se resalta como aporte la relevancia de la variable no solo en el rendimiento organizacional, sino también para prevenir malestares derivados por el estrés y el agotamiento.

Seguidamente, Restrepo (2021) realizó un estudio sobre Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral del personal de la administración municipal de Montenegro, Quindío. La metodología que se empleó fue cuantitativa de tipo correlacional y tuvo como población una muestra de 21 funcionarios a los que les administró el Inventario EQ i de Barón para medir la IE y el SL SPC para medir la satisfacción laboral. Los resultados arrojaron principalmente, que la población en promedio el 42% cuenta con habilidades para autorregularse, motivar y reconocer sus propias emociones y las de los demás, no obstante, encontró un nivel bajo en la facultad de empatía. Concluyó que existe una relación moderada del 57% entre las variables.

La investigación anteriormente citada, aunque difiere en que se hace un abordaje correlacional incluyendo una variable que no es de interés en este estudio como lo es la satisfacción laboral y que el instrumento de medición para la IE, fue distinto, constituye un aporte significativo, dado que guarda similitud en que la población también fueron administrativos, además de que arroja resultados importantes con respecto a la IE, que permiten hacer contrastaciones significativas al momento de los resultados.

Por último, Millán y Escandón (2021) realizaron una investigación sobre IE y su relación con el estrés laboral en el personal de Enfermería de un hospital departamental en el Municipio de Roldanillo, Valle. La investigación se fundamentó en una metodología cuantitativa correlacional en una muestra conformada por 29 enfermeras y 2 enfermeros que se les administró el test TMMS-24 y el EAE-S para medir los niveles de estrés. Los resultados evidenciaron niveles adecuados respecto a la atención, claridad y reparación emocional, un 43% arrojó altos niveles de estrés, sin embargo, no encontraron relación alguna entre las variables.

Esta última investigación citada aporta una perspectiva significativa al explorar la relación entre la IE y el estrés laboral, para clarificar el impacto que puede tener en los contextos empresariales. Se destacan similitudes, como que ambos estudios comparten una metodología cuantitativa, el mismo foco de estudio y la herramienta de evaluación empleada, pero respecto a eso, también se tiene diferencias, y es el tipo de investigación correlacional, pues para el presente trabajo de grado el estrés laboral no está entre el propósito.

3.3. Antecedentes Regionales o Locales

En este contexto, se halló el estudio de Correa et al., (2022) titulado: “Inteligencia emocional percibida y compromiso laboral”, El propósito de este artículo fue identificar la inteligencia emocional percibida y el compromiso laboral de egresados de dos universidades, una pública y otra privada, en la ciudad de Santa Marta, Colombia, que cursaron la carrera en las ciencias de la salud. Dicho estudio se diseñó desde el enfoque cuantitativo con una muestra de 300 profesionales. Con el fin de medir los niveles de inteligencia y la Escala de Compromiso Laboral de Utrech -17 para medir el compromiso profesional. En los hallazgos,

se descubrió una correlación significativa entre el vigor y el nivel de dedicación. el nivel de absorción mostró una correlación positiva con el nivel de dedicación al trabajo.

Es decir, según la correlación de Pearson entre TMMS 24 Y UWES 17 se encontró en el Nivel de dedicación 0.544, Nivel de claridad emocional 0.222, Nivel de reparación emocional 0.295 y 0.314 mientras que, el Nivel de atención emocional -1.55 evidenciando la correlación significativa entre vigor y dedicación, indicando que los niveles de compromiso aumentarán a medida que aumente el vigor o vigorosidad en el trabajo. Mientras que, entre El nivel de reparación emocional, con atención y claridad emocional, se demostró una correlación significativa a la capacidad que tienen los participantes de reparar emociones negativas y convertirlas en positivas.

Arnedo et al., (2021) realizaron un estudio en Cartagena, que tuvo como propósito promover las habilidades socioemocionales para desarrollar la inteligencia emocional percibida de docentes del grado transición y básica primaria; se empleó una metodología cualitativa basada en el estudio de campo, involucrando docentes. Plantearon un programa de estrategias para fortalecer el manejo de las emociones. Los resultados de este estudio evidenciaron que el fortalecer la inteligencia emocional percibida en los docentes favorece el desarrollo de estrategias de enseñanza en el aula, es decir, que potencia el rendimiento laboral.

El estudio anterior, es un aporte importante para este proyecto dado que guarda similitud con el interés de estudiar la inteligencia emocional percibida, sin embargo, se difiere en varios elementos, uno de ellos es en la metodología, en su énfasis del contexto educativo, contrario a este trabajo que lo hace desde el ámbito organizacional. Pero genera un aporte y es que efectivamente, la inteligencia emocional percibida proporciona herramientas al trabajador para desempeñarse en la empresa.

Por otro lado, también Barón y Olier (2020) realizaron un análisis del clima organizacional y la inteligencia emocional percibida en colaboradores de una funeraria Jardines de Cartagena-Grupo recordar, considerando que precisamente en este entorno de trabajo, se experimentan una multiplicidad de emociones negativas, para las cuales es necesario contar con adecuadas habilidades para la gestión emocional. La metodología utilizada fue cuantitativa, con una muestra de 27 participantes a los que se les administró la TMMS-24 y la escala de clima organizacional de Accor. Los resultados indicaron los componentes estructurales de la inteligencia emocional percibida (percepción-comprensión-regulación), se observó que los colaboradores del grupo recordar poseen una adecuada percepción, debido a que el análisis arrojó una puntuación mayor a 26%.

En cuanto al componente comprensión se encontró que los participantes en la investigación realizada en grupo recordar tienen una excelente comprensión, porque los resultados arrojaron un dato superior a 35%. En cuanto a la dimensión regulación, se observó que los empleados, deben mejorar su regulación de emociones. Finalmente, afirman que la IE y el clima laboral se relacionan, ya que los colaboradores obtuvieron 65% respecto a la capacidad de gestión de las emociones y 25% en cuanto a la identificación de los sentimientos propios y ajenos para mejorar el ambiente de trabajo.

Por lo anterior, se evidencia la importancia de contar con unas habilidades idóneas para gestionar, reconocer y atender las necesidades propias y las ajenas, especialmente, en contextos laborales, se difiere en el aspecto de que fue un estudio correlacional, que se interesó por el clima organizacional, tema que no es de interés en este proyecto, pero que si pone en manifiesto en todas las dimensiones del entorno laboral que juega un papel elemental la inteligencia emocional percibida.

Por otro lado, en Sincelejo, Guerra et al., (2020) realizaron un estudio sobre la inteligencia emocional percibida en la administración de las finanzas personales. La metodología fue cuantitativa, de tipo descriptivo, con una muestra de 173 estudiantes a los que le administraron como instrumento un modelo de encuesta de 18 preguntas de I E y administración de finanzas personales. Los resultados demostraron que la inteligencia emocional percibida ayuda a distinguir y organizar adecuadamente las motivaciones personales, en un 63.4% que les permite gestionar sus emociones en los procesos de compra para saber administrar sus gastos de manera inteligente mientras que el 36.6% aun presentan dificultades para el manejo de sus finanzas en relación a este constructo.

Aunque el estudio anterior es un tema particular e interesante, de cierto modo difiere con este trabajo dado que se desvía del interés principal, que es los entornos laborales, sin embargo, si se relaciona con la variable que es la inteligencia emocional percibida, proporcionando un panorama de la relevancia de saber gestionar las emociones en las distintas áreas de ajuste.

Por último, Tirado-Vides, et al., (2020) realizaron un estudio en Valledupar, con el propósito de establecer la relación entre la inteligencia emocional percibida, el clima organizacional y el estrés ocupacional en trabajadores de la primera infancia. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo correlacional transversal, en una muestra de 150 empleados a los que se les aplico los cuestionarios de estrés ocupacional contenidos en el anexo técnico de la Resolución 2646, con el cuestionario de inteligencia emocional percibida “Trait Meta Mood Scale” (TMSS24) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO). La información fue analizada con el paquete estadístico SPSS, con estadígrafos que permitieron establecer correlaciones teniendo en cuenta el tipo de variable y la escala de medición.

Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre las variables de estudio, un hallazgo curioso, fue que las personas que identificaban un mejor clima organizacional, tendían a tener también elevados nivel de estrés laboral. Por lo que concluyeron que, pese a que existe un buen clima laboral, la inteligencia emocional percibida debe mejorar, principalmente en las dimensiones claridad y atención emocional.

Asimismo, los datos evidenciaron que en la dimensión de atención el 51 % de los participantes tienen niveles adecuados, mientras que, en la dimensión de claridad, el 58 % presenta un adecuado desarrollo (es decir, las personas logran comprender bien los estados emocionales) y un 42 % debe mejorarlos. Por último, en la dimensión de reparación el 64 % de los trabajadores tienen un adecuado desarrollo, siendo capaces de gestionar los estados emocionales correctamente, mientras que el 36 % deben ejecutar acciones de mejora.

Por lo anterior, este antecedente es un aporte significativo, demuestra que, aunque la empresa cuente con un óptimo clima laboral, esto no es garante de unas habilidades adecuadas para gestionar las emociones, demostrando la importancia de implementar estrategias en las organizaciones que le permitan al trabajador desarrollarse y formarse a nivel personal, para también aportar en los objetivos organizacionales.

4. Marco Teórico

La inteligencia emocional percibida es un tema muy amplio que incluye diversos elementos, autores principales como Mayer y Salovey (1990) se les atribuye la inserción del término, pero también ha sido ampliamente explicado y difundido con gran éxito por Goleman (1997), el cual la ha definido, como la capacidad que posee todo ser humano para motivarse, a sí mismo, siendo perseverante a pesar de las situaciones difíciles, regulando sus impulsos y estados emocionales con el fin de evitar que estos interfieran en sus facultades racionales. Del

mismo modo, tiene en cuenta los pensamientos y emociones que experimentan los demás. Es decir, es una habilidad intrínseca que permite al ser humano reconocerse y motivarse a tener mejores resultados de acuerdo a sus áreas de vida, asimismo, permite ser empático y comprensivo con las emociones y sentimientos de las demás personas.

Muñoz y Sotelo (2005) consideran que la inteligencia emocional percibida es un término emergente y que la misma procede de diferentes campos como la psicología, salud mental, sociología, pedagogía, andrología, por nombrar algunas. Plantea una realidad llena de interrogantes, que se sitúa en la trayectoria vital de los seres humanos, porque, habiendo pasado por situaciones traumáticas de duración e intensidad considerables, han salido airosos de estas agresiones, y no sólo eso, de estos envites y avatares salen reforzados en cuanto a su maduración y desarrollo.

Así pues, para estos autores la inteligencia emocional percibida se presenta como una nueva forma de prevención, de mirar buscando luz entre tantas sombras; es una alternativa de buscar herramientas que permitan a los individuos salir a flote de situaciones conflictivas, gestionar sus cogniciones y comportamientos, en las cuales también pueden participar activamente en mejorar su inteligencia emocional percibida.

Es decir, que la capacidad emocional, no es solo enfrentarse a situaciones complejas en la vida, implica también el reconocimiento de las decisiones que se adecuan al bienestar propio y de los demás. De esta manera la capacidad emocional en los seres humanos, ha suscitado el interés de diversos investigadores y prácticos de las áreas humanísticas, redefiniendo incesantemente el concepto de unos a otros, lo que progresivamente ha enriquecido y dado origen a diversos estudios y por ende una profundización en su conocimiento.

En tal sentido Elorza y Suárez (2010), explican que el concepto de inteligencia emocional percibida aporta un conocimiento experiencial de las habilidades que favorecen al sujeto mismo, razón por la cual pueden detectar de manera inmediata las situaciones a nivel contextual o social que amenazan su estabilidad. Esta capacidad, permite al individuo sobreponerse ante escenarios adversos, tomando inclusive lecciones de vida que sustentan otros hechos similares que puedan enfrentar.

4.1. Modelo de Mayer y Salovey

El modelo de Mayer y Salovey (1997) se enfoca en cuatro habilidades principales de la inteligencia emocional: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para comprender emociones y conocimientos emocionales; y la habilidad para regular las emociones, promoviendo así el crecimiento emocional e intelectual. En contraste, Goleman (2016) establece que los componentes de la inteligencia emocional percibida incluyen el autoconocimiento emocional, la automotivación, el autocontrol emocional, el reconocimiento de las emociones de los demás y las relaciones interpersonales.

En opinión a lo anterior, este énfasis en las emociones conecta directamente con las funciones cognitivas del ser humano, ya que las emociones no solo influyen en las interacciones, sino que también impactan en el razonamiento y la toma de decisiones. Las emociones forman parte de una segunda esfera, más allá de las funciones afectivas, que involucra procesos cognitivos fundamentales como la memoria, el discernimiento y el pensamiento abstracto. Desde principios del siglo XX, la inteligencia se ha vinculado al funcionamiento de estas capacidades cognitivas, tradicionalmente medidas a través del coeficiente intelectual.

Ahora bien, como Lane et al. (1990; como se citó Oliva et al., 2011) sugieren, la percepción emocional es clave para identificar y captar las emociones propias y ajenas. En el caso de las emociones personales, esta percepción se relaciona con una mayor consciencia emocional, lo que refuerza la idea de que la inteligencia emocional y las capacidades cognitivas están profundamente interrelacionadas.

Desde ese punto, la percepción de las emociones desde la perspectiva de la psicología organizacional se refiere a la capacidad de los individuos para reconocer, comprender y responder adecuadamente a sus sentimientos en el entorno laboral. Esto implica no solo la facultad de identificar las propias emociones, sino también de interpretar las de los demás y comprender cómo influyen en las interacciones y dinámicas dentro de la organización.

4.2. Dimensiones del Instrumento TMMS-24

4.2.1. Atención a los Sentimientos.

Hace referencia a la percepción de las propias emociones, a la capacidad de sentir y expresarlas de forma adecuada. Mayer y Salovey (1990), explican que se trata de la identificación de emociones a partir de estímulos visuales como expresiones, colores, o diseños abstractos, aplica no únicamente para las propias emociones, sino la de los individuos alrededor. Se trata entonces de una habilidad para reconocer los sentimientos propios y los de otras personas, además de la expresión adecuada de sentimientos y necesidades relacionadas con estos, permite discriminar emociones positivas, negativas, honestas o deshonestas.

4.2.2. Claridad Emocional.

Consiste en la percepción que se tiene sobre los propios estados emocionales, Mayer y Salovey (1995), explican que es una destreza que proviene de una mayor sensibilidad a las reacciones internas y externas en las que se establecen un amplio conocimiento entre las

conmociones y el pensamiento. Esta competencia permite elegir las emociones y reconocer el significado de las mismas, facilita la comprensión de emociones complejas y simultáneas como el amor y el odio.

4.2.3. Reparación Emocional.

Mide la capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta, Salovey y Mayer (1996) parten del hecho de que algunos individuos al experimentar sentimientos de carácter negativo, recurren a la implementación de estrategias que permitan transformarlos por otros de naturaleza positiva. Es entonces una habilidad para estar abiertos a estados tanto buenos como malos, reflexionar sobre los sentires y regularlos adecuadamente.

Por otra parte, Goleman (2004) hace referencia a algunas habilidades con las que cuentan aquellas personas que tienen inteligencia emocional percibida, estas son:

- Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión
- Autorregulación
- Control de impulsos
- Control de la ansiedad
- Diferir las gratificaciones
- Regulación de estados de ánimo
- Motivación
- Optimismo ante las frustraciones
- Empatía
- Confianza en los demás
- Artes sociales

La identificación de la inteligencia emocional percibida de los colaboradores mediante herramientas de evaluación específicas es esencial para fomentar su desarrollo personal y

profesional. Esta evaluación permite comprender mejor sus fortalezas y áreas de mejora en este ámbito. Al fortalecer la inteligencia emocional, se facilita una comunicación más efectiva, una resolución de conflictos más constructiva y una mayor adaptabilidad frente a los cambios, lo que contribuye a crear un ambiente laboral más saludable y productivo.

4.3.Elementos de la Inteligencia emocional percibida

Para Davis y Newstrom (2008), los elementos de la inteligencia emocional percibida hacen referencia a una forma novedosa para gestionar las emociones en la que se comparte una cierta autoridad y poder con los subordinados, esto es así, por la necesidad cada vez más imperante de responder rápidamente a las demandas y exigencias del ámbito empresarial, razón por la cual, cada vez más los directivos ven en los empleados un apoyo incondicional en la realización de diversas tareas. En ese orden estos mismos autores proponen unos elementos que a continuación se mencionan.

4.3.1. Autoconocimiento Emocional.

Según Goleman (2008), se refiere al conocimiento que el individuo posee sobre sus propias emociones y la afección de estas, siendo de gran relevancia para la persona ser capaz de conocer como su estado de ánimo influye en su comportamiento, reconocer sus virtudes y puntos débiles, ser honestos con sí mismos, para saber qué aspectos necesitan ser mejorados. El autocontrol emocional, hace referencia a la habilidad de reconocer y entender las emociones propias, estado de ánimo, el efecto que esto tiene en las personas y el contexto en el que se desenvuelve el individuo; así mismo, la autoconciencia ayuda al individuo a auto valorarse, determinar hacia dónde va y propicia el planteamiento de metas realistas.

Gardner (1993; como se citó en Goleman 2008), reconoce el autoconocimiento emocional como el saber sobre uno mismo; una capacidad de reconocer un sentimiento propio en el momento que aparece; siendo un factor de gran importancia en la inteligencia emocional

percibida, ser capaz de reconocer los propios sentimientos es crucial para la introspección psicológica y la comprensión de sí mismo. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un discernimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.

4.3.2. Autocontrol Emocional

La autoconciencia es una habilidad fundamental que permite al individuo reconocer y gestionar sus propios sentimientos, adaptándolos a las circunstancias, quienes carecen de esta habilidad suelen enfrentarse a tensiones constantes. La capacidad para manejar las emociones de manera adecuada, con estrategias eficaces para afrontar el estrés y generar emociones positivas, es clave; una persona con buen autocontrol evita dejarse llevar por conmociones momentáneas, reconoce los problemas transitorios y persistentes, y mantiene el control de sus impulsos y emociones (Davis y Newstrom, 2008).

4.3.3. Automotivación.

Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante los contratiempos (Davis y Newstrom, 2008).

4.3.4. Reconocimiento de Emociones Ajenas

Las relaciones sociales están fundamentadas en la óptima interpretación de las señales que los individuos de la comunidad emiten de forma inconsciente y comúnmente, con mecanismos no verbales. El reconocer las emociones ajenas, está relacionado con la empatía, la cual es aquella capacidad de experimentar y conocer los sentimientos que el otro está sintiendo (Davis y Newstrom, 2008).

Reconocer las emociones de los demás, ya sea a través de la expresión facial, un gesto o una respuesta inapropiada, permite establecer vínculos más genuinos y duraderos con quienes se encuentran alrededor. Identificar los sentimientos ajenos es el primer paso para comprenderlas y conectar con los mismos. Según Jachilla (2018), la empatía surge a partir de tres elementos clave: la atención, la sensación de bienestar mutuo y la coordinación no verbal.

4.3.5. Relaciones Interpersonales,

Goleman (2008), define las relaciones interpersonales como la habilidad que posee el individuo para relacionarse de forma efectiva con las demás personas, haciéndoles sentir bien y contagiando positivamente una emoción. Se basa en la destreza para relacionarse de forma adecuada con los demás. Esta competencia se relaciona con las habilidades sociales del individuo, su popularidad, liderazgo y eficacia interpersonal.

La inteligencia emocional percibida se ha convertido en el paradigma de las teorías del desarrollo. Este concepto ha permitido que los individuos y sociedades hasta ahora marginados de la toma de decisiones, sean ahora el eje central de las intervenciones. Sin embargo, diversos obstáculos como la falta de una definición consensuada y el limitado trabajo empírico relacionado con este enfoque han impedido que las políticas de cooperación internacional hayan incorporado adecuadamente esta terminología.

La I.E, es un aspecto que, a día de hoy, se ha convertido en un concepto de gran relevancia pues en todas las áreas de la vida personal se requiere de la gestión adecuada tanto de emociones positivas como negativas para tener un control sobre las mismas y evitar conflictos en los distintos contextos, esto no es una excepción en el entorno laboral y es necesario conocer la importancia de esta variable en distintos aspectos organizacionales

5. Sistema de variables

Definición nominal: Inteligencia Emocional

Definición conceptual:

“Definimos la IE como la capacidad de razonar sobre las emociones y de razonar sobre ellas para mejorar el pensamiento. Incluye las habilidades para percibir las emociones con precisión, acceder a ellas y generarlas para ayudar al pensamiento, comprender las emociones y el conocimiento emocional y regular reflexivamente las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual”. (Mayer, Salovey y Caruso, 2004, pág. 197).

Definición operacional

Para la presente investigación, la inteligencia emocional percibida será medida mediante el TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale de 24 ítems), que será aplicado a trabajadores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero del Sena Regional Cesar. Este instrumento evalúa tres dimensiones específicas:

- **Atención emocional:** Grado en el que los individuos prestan atención a sus propias emociones.
- **Claridad emocional:** Capacidad para comprender y diferenciar los sentimientos.
- **Reparación emocional:** Capacidad para regular los estados emocionales negativos y prolongar los positivos.

6. Marco Legal

Ley 1616 de 2013- Ley de Salud Mental

Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social (2013), tiene como objetivo principal el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital.

Es la ley de salud mental en Colombia, que en su artículo 9, establece directrices propiamente orientadas a exigir a las administradoras de riesgos laborales (ARL) que brinden acompañamiento permanente a las empresas para monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajador con el propósito de proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

La ley 1616 de salud mental, es un fundamento legal para el presente proyecto dado que aborda el bienestar para toda la población colombiana en general, incluidos, los trabajadores, y la inteligencia emocional percibida es un elemento que favorece al individuo construirse a sí mismo para mejorar su calidad de vida, ejercer control sobre sus emociones y contar entonces con un confort favorable.

Circular 0064 numeral de 2020

Expedida por el Ministerio del Trabajo (2020) y establece en el numeral 5.9 directrices para intervenir factores de riesgos psicosociales en las organizaciones, indicando que las empresas tienen la responsabilidad de suministrar a sus trabajadores asistencia psicológica remota e instaurar acciones que promuevan la salud mental así como también intervenir el estrés y otros malestares mentales que se deriven de la actividad laboral indicando que se deben utilizar protocolos específicos de intervención de factores de riesgo psicosocial desarrollados en el marco del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Este fundamento normativo se considera importante para el presente proyecto, debido que establece claramente la responsabilidad de las empresas de brindar asistencia psicológica a sus trabajadores, la inteligencia emocional percibida se construye desde ese tipo de intervenciones, por lo que las empresas deben proporcionar estrategias que le favorezca al empleado la adquisición de una gestión emocional.

Plan de desarrollo departamental "gobernando el Cesar Imparable" 2024 - 2027

El plan de desarrollo departamental establece una serie de iniciativas clave direccionadas a mejorar la salud y bienestar de la población, lo que vincula también a los trabajadores. En este documento se habla de la promoción de estrategias en salud mental, convivencia pacífica y bienestar social, elementos que son fundamentales en la calidad de vida laboral y el desarrollo de competencias emocionales.

El documento se alinea con los objetivos del presente estudio sobre IE, ya que busca identificar cómo el desarrollo de habilidades emocionales en el entorno laboral puede contribuir a un ambiente de trabajo más saludable y productivo, mejorando tanto el desempeño como el bienestar psicosocial de los empleados. Además, el plan también incluye acciones orientadas a la atención integral para la población vulnerable, que en este caso, se

relaciona con los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés o malestar emocional en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, la vinculación entre el plan de desarrollo y la investigación radica en la prioridad compartida de promover ambientes laborales saludables, donde el fortalecimiento de las capacidades emocionales de los trabajadores es clave para mejorar su bienestar físico y mental, así como su rendimiento profesional.

Ley 1090 de 2006

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Según la ley 1090 de 2006, en su artículo 1, contempla que la Psicología es una ciencia que se sustenta en la investigación donde estudia los diversos procesos del ser humano, propiciando el desarrollo en diferentes dominios y contextos tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Por lo que cualquier indagación debe realizarse de forma válida, ética y responsable

Teniendo en cuenta lo anterior, toda investigación científica debe fundamentarse en los conocimientos de esta ley y aplicar sus principios de forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida.

Ley 1010 de 2006

La presente ley la expide el Congreso de Colombia (2006) y tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión o maltrato, desconsiderado y

ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre los colaboradores internos de la organización quienes realizan sus actividades económicas en el contexto laboral privada o pública. De acuerdo a lo anterior, se logra comprender, que la ley del acoso laboral busca salvaguardar los derechos y la integridad de los empleados de corporaciones de tipo privado y/o público.

Decreto 1083 de 2015

Expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2015), tiene como objeto según el Artículo 2.1.1.1 compilar en un sólo cuerpo normativo los decretos reglamentarios vigentes de competencia del sector de la función pública, incluidos los atinentes a las siguientes materias: empleo público; funciones, competencias y requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional y territorial. Es decir, que las organizaciones de orden nacional deben realizar o disponer de instrumentos de calidad para evaluar las competencias y habilidades de sus empleados. Esto es importante, porque esa valoración también incluye las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, que se la revisión realizada en este trabajo ha documentado su relevancia en los contextos corporativos.

Capítulo III.

Marco Metodológico

7. Paradigma, Enfoque, Tipo y Diseño

7.1.Paradigma Positivista

De acuerdo con Herrera (2018) es propio de la investigación cuantitativa, basadas en el empirismo, el análisis y la razón, son objetivas y que, por tanto, buscan explicar, predecir y ejercer control sobre los fenómenos, propendiendo por la verificación de hipótesis o teorías, que permitan identificar causas reales. Teniendo en cuenta esta información, dado que en el presente estudio se busca medir la inteligencia emocional percibida a través de datos numéricos y que se va a emplear un enfoque cuantitativo, el paradigma positivista encamina de la mejor manera este proyecto.

7.2.Enfoque de Investigación

El presente estudio, tiene como metodología de investigación el enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta su interés por la generalización de resultados utilizando magnitudes numéricas y herramientas estadísticas, que favorecen la exploración de la realidad de forma imparcial y objetiva. De este modo, el objetivo de una investigación cuantitativa es adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles (Neill y Cortez, 2018). Los estudios cuantitativos, se caracterizan por que sus resultados pueden ser generalizados al resto de individuos, pues no se enfoca en percepciones subjetivas, sino más bien en consideraciones objetivas.

7.3. Tipo de Investigación

Este trabajo es de tipo descriptivo, considerando las conceptualizaciones de Bernal (2006), que explica la investigación descriptiva como aquella en la que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, se trata de figurar aspectos característicos y se caracteriza por seleccionar los aspectos fundamentales del objeto de estudio, en este tipo de investigación se muestran, narran o identifican situaciones o rasgos de la variable, pero no da explicaciones o razones del porqué del fenómeno, es decir, no busca explicar o establecer relaciones causales, únicamente presenta los datos tal cual se presentan en el entorno. Teniendo en cuenta esta información, este trabajo es descriptivo pues únicamente se pretende describir la inteligencia emocional percibida tal y como se presenta en el entorno real de los trabajadores.

7.4. Diseño de Investigación

El diseño no experimental, es aquel en el que no existe un control ni manipulación de las variables, los investigadores únicamente observan los fenómenos a estudiar en su entorno natural, para luego analizar los datos (Montano, 2020), dicho lo anterior este se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención de manera directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere o modifique el objeto de investigación de alguna manera. El corte es transversal debido a que la medición se realizara en un único momento, Mousalli (2015) afirma que son estudios en los que solo se describen los fenómenos y se recolectan los datos en un mismo momento, es decir, la investigación transversal, ayuda a recopilar una gran cantidad de datos de manera sencilla, debido a que la medición se hará una sola vez por individuo.

8. Población

En general, se entiende por población al conjunto total, finito o infinito de elementos o unidades de observación que se considerarán en un estudio, o sea que es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los estudios a que hubiere lugar. En este orden de ideas, Arias (2018) señala que la población son todos los sujetos vinculados directamente con el estudio. En este sentido, la población objeto de estudio estará constituida por los 338 colaboradores del Área Administrativa del Centro de Operación y Mantenimiento Minero del SENA Regional Cesar, ubicado en la ciudad de Valledupar.

8.1. Muestra

La muestra según Carrillo (2015), se refiere a cualquier subconjunto de la población, por tanto, es importante que contenga elementos que representen a la misma, el muestreo, por su parte, lo explica como la selección de un conjunto a través de métodos para obtener una muestra finita. Dado que, en la presente investigación, se cuenta con una población de 338 colaboradores y según los requerimientos investigativos solicitados por el comité de investigación, se hace necesario establecer un cálculo muestral. Cabe resaltar que se seleccionará el muestreo probabilístico y para determinar la muestra, es necesario tener en cuenta la siguiente fórmula.

Población (N): N= 338 colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero del SENA Regional Cesar.

Muestra (n): n= 182

e= error máximo aceptado igual a 0,05 (5%) elevado al cuadrado

α = 96% con un nivel de significancia igual a 1,96

$$= 181,7=182$$

8.1.1. Muestreo.

Por su parte Otzen y Manterola (2017) define el muestreo, como una técnica probabilística, que permite conocer la probabilidad que cada individuo a estudiar tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. Para la presente investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple el cual, garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Es decir que, los sujetos seleccionados para el desarrollo de dicho proceso de investigación son independientes de la probabilidad que tienen el resto de los otros sujetos que integran la población.

Este proceso de selección de la muestra se realizó primeramente mediante la aplicación de una formula estadística que arrojó la cantidad de población muestral representativa que debía participar en el estudio, es decir, de 338 trabajadores en total que conforma el COMM, la muestra debía ser 182. Considerando que el muestreo aleatorio brinda la misma oportunidad a todos de participar, se hizo la socialización del objetivo del trabajo y el instrumento a aplicar, que fue subido a un formulario de Google Forms, se compartió el enlace y se esperó a que los participantes diligenciaran el mismo y se cerró cuando se llegó al numero requerido. Desde ese punto, la selección se hizo aleatoriamente, dando a todos la misma oportunidad de participación, todos tuvieron el enlace del instrumento para decidir llenarlo o no.

9. Instrumento de Recolección de Datos

9.1. Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional (TMMS-24)

El instrumento para valorar la inteligencia emocional percibida es la escala de rasgo de metaconocimiento emocional TMMS-24 adaptada al español por Fernández-Berrocal et al,

(2004) es un tipo de autoinforme que tiene por objetivo, valorar las creencias individuales acerca de las habilidades emocionales, está compuesto por 24 ítems que valoran mediante una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 es nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, consta de tres subescalas o dimensiones que son la atención a las emociones, la claridad emocional y la reparación emocional, cada una compuesta por ocho ítems. Su aplicación puede ser individual o colectiva, y puede ser culminado en un rango de 5 a 10 minutos. La Baremación del instrumento es en cantiles según el sexo y edad del participante. Para la validación y confiabilidad, se utilizó la versión de Rosalba Angulo y Ángela Albarracín (2018) en Colombia.

9.1.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento.

La validez y confiabilidad del TMMS-24 fue llevada a cabo por Angulo y Albarracín (2018), para ello, primeramente, realizaron una validez de contenido llevada a cabo por 5 expertos de psicología, que valoraron el grado en que cada ítem mide lo que desea medir, mediante la prueba piloto determinaron que no fue necesario efectuar modificaciones a la escala. Determinaron la validez de constructo mediante el programa Factor por medio de análisis factoriales exploratorios, que arrojó un resultado en KMO de 0,867 y en la esfericidad de Barlett $2459.4 < 0,0001$. Para la confiabilidad, lo hicieron mediante el Alpha de Cronbach mostrando una excelente consistencia y fiabilidad alta (Alpha de Cronbach) para cada dimensión (percepción, $\alpha=0.90$; claridad, $\alpha=0.90$; regulación $\alpha=0.86$) y una fiabilidad test-retest adecuada: percepción= 0.60; comprensión= 0.70 y regulación= 0.83.

9.1.2. Operacionalización de la Variable.

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Inteligencia emocional percibida	Atención	Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuada	1. Presto mucha atención a los sentimientos.	1 (Nada en Desacuerdo)
			2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	2 (Algo de acuerdo)
			3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	3 (Bastante de acuerdo)
			4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	4 (Muy de Acuerdo)
			5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	5 (Totalmente de Acuerdo).
			6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	
			7. A menudo pienso en mis sentimientos	
			8. Presto mucha atención a cómo me siento	
			9. Tengo claros mis sentimientos.	
			10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	
			11. Casi siempre sé cómo me siento.	
	Claridad	Comprendo bien mis estados emocionales	9. Tengo claros mis sentimientos.	
			10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	
			11. Casi siempre sé cómo me siento.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
			12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	
			13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	
			14. Siempre puedo decir cómo me siento.	
			15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	
			16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	
	Reparación	Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada	17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	
			18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	
			19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	
			20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	
			21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicadas, trato de calmarme.	
			22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
			23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	
			24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	

Nota. La tabla muestra la distribución de la variable según sus dimensiones, indicadores y validación, en función a lo establecido por el instrumento de recolección de información TMMS-24.

10. Consideraciones Éticas de la Investigación

En la presente investigación se tendrá en cuenta la ley 1090 de 2006 la cual reglamenta el ejercicio pleno del profesional y al mismo tiempo en su artículo 1, contempla que la Psicología es una ciencia que se sustenta en la investigación donde estudia los diversos procesos del ser humano, propiciando el desarrollo en diferentes dominios y contextos, buscando una mejora en la calidad de vida y bienestar de los individuos, por lo que cualquier indagación debe realizarse de forma válida, ética y responsable, en la ejecución de esta, se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- Ser colaborador del Centro de Operación y Mantenimiento Minero (COMM) del SENA Regional Cesar.
- Tener contrato vigente por prestación de servicio.
- Ser mayor de 18 años.
- Asimismo, este estudio no implicará ningún riesgo físico o psicológico para los participantes.

- Las respuestas dadas en el instrumento aplicado no ocasionarán ningún riesgo, ni tendrán consecuencias en los participantes.
- La participación en la investigación no generará ninguna clase de gastos económicos.
- Este estudio no tiene ningún interés económico por parte de la Universidad Popular del Cesar y el programa de psicología.
- La opción de participar es totalmente voluntaria. Es decir, que las personas podrán elegir si desean participar o no en el estudio, en caso de aceptar los participantes podrán retirarse en cualquier momento durante la aplicación de la prueba.

Además, se tiene en cuenta el artículo 2, dentro del cual en sus principios generales menciona el uso de la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación. Por lo que toda información concerniente al instrumento incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte escrito, serán confidenciales y no serán divulgadas ni entregadas a ninguna otra institución o individuo sin el consentimiento expreso del participante. Tampoco se contempla la entrega de resultados individuales del estudio. Por último, se tiene en cuenta que al realizar la investigación se debe manejar la responsabilidad para aceptar las consecuencias de sus actos y salvaguardar la integridad de los participantes para que los datos obtenidos sean tratados de una forma correcta.

Capítulo IV.

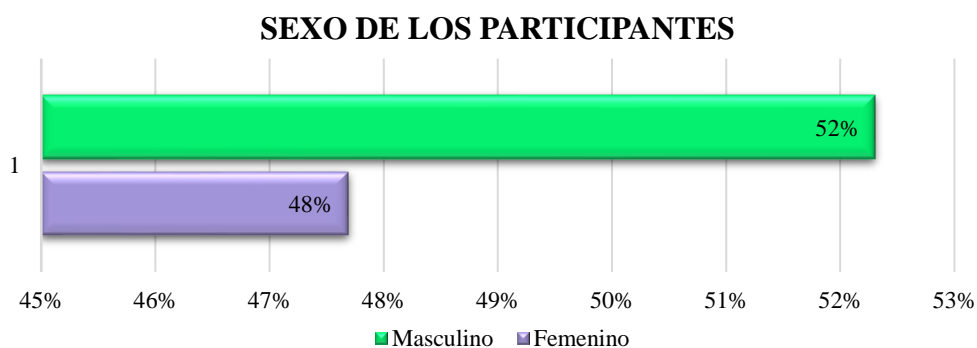
Resultados de la Investigación

11. Análisis de Resultados

Objetivo 1. Caracterizar los colaboradores Centro de Operación y Mantenimiento Minero por sexo, edad, estado civil, nivel de escolaridad y vinculación laboral contractual.

Antes de aplicar la Escala de Metaconocimiento Emocional (TMMS-24) se indagó con respecto a las características sociodemográficas de los participantes, por lo que en la figura 1 es posible observar que, con respecto al sexo, un 52% (68) es hombre y un 48% (62) es mujer, por lo tanto, es evidente que, de la muestra seleccionada, la mayoría de participantes son de sexo masculino.

Figura 1
Sexo de los participantes



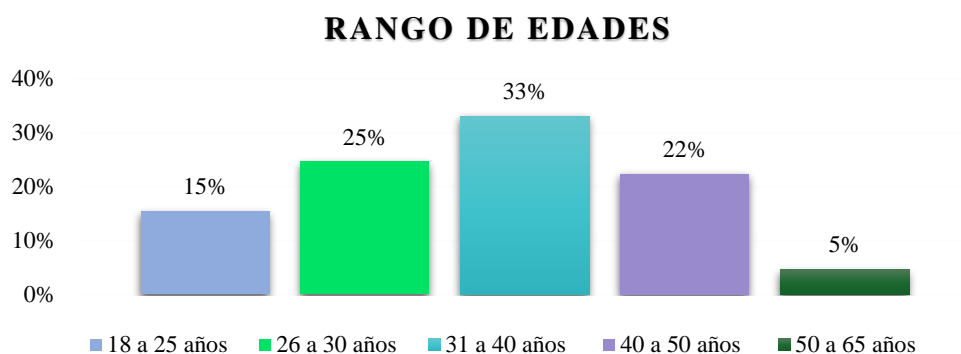
Nota. La figura muestra la distribución porcentual de la población según el sexo.

Por otro lado, en la figura 2 también se observa el rango etario de los participantes, que como se muestra, un 33% (43) tiene entre 31 a 40 años, un 25% (32) tiene entre 26 a 30 años, un 22% (29) entre 40 a 50 años, un 15% (20) entre 18 a 25 años y un 5% (6) tiene entre 50 a 65 años, por lo que el rango etario oscila entre los 18 a 65 años, sin embargo, de esta

población, la mayoría tiene entre 26 a 50 años, que representa más del 80% de la población participante.

Figura 2

Rango etario de los participantes.

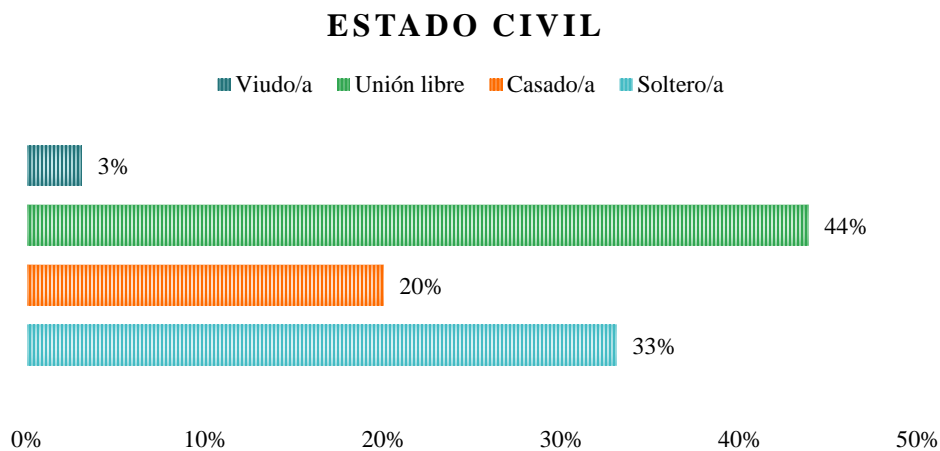


Nota. La figura muestra la distribución porcentual de la población según su edad.

Con respecto al estado civil de los trabajadores, como puede observarse en la figura 3, se encontró que el 44% tiene una relación de unión marital de hecho o conocida como unión libre, seguido de un 33% que se encuentra soltero/a, un 20% expresó estar casado/a y un 3% que indicó ser viudo/a.

Figura 3

Estado civil de los participantes.

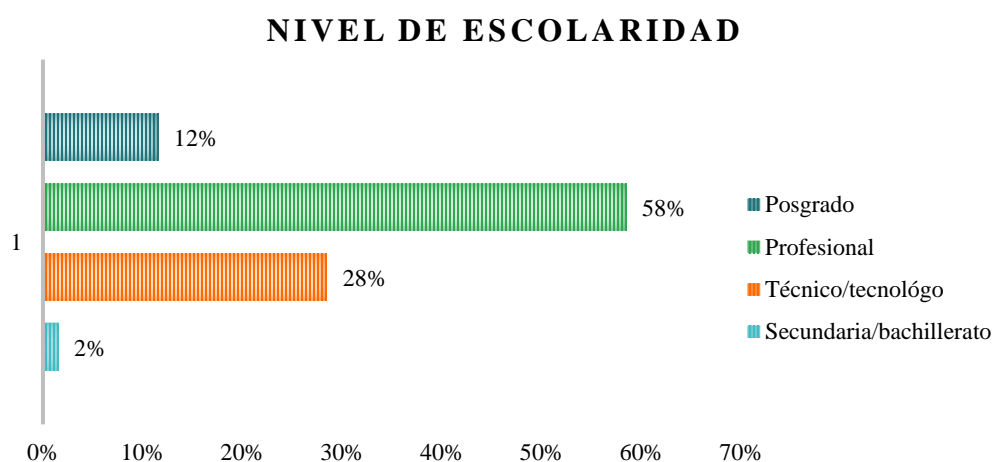


Nota. La figura muestra la distribución porcentual de la población según su estado civil.

En esta misma línea, se observa en la figura 4, que el nivel de escolaridad de los trabajadores es profesional en un 58% de la población, tienen estudios técnicos o tecnólogo en un 28%, seguido de un 12% que indicó tener estudios posgraduales y tan solo un 2% tiene un nivel de escolaridad de básica secundaria o bachillerato, por lo cual esta información indica que la mayoría de la población tiene estudios universitarios o técnicos.

Figura 4

Nivel de escolaridad de los participantes.

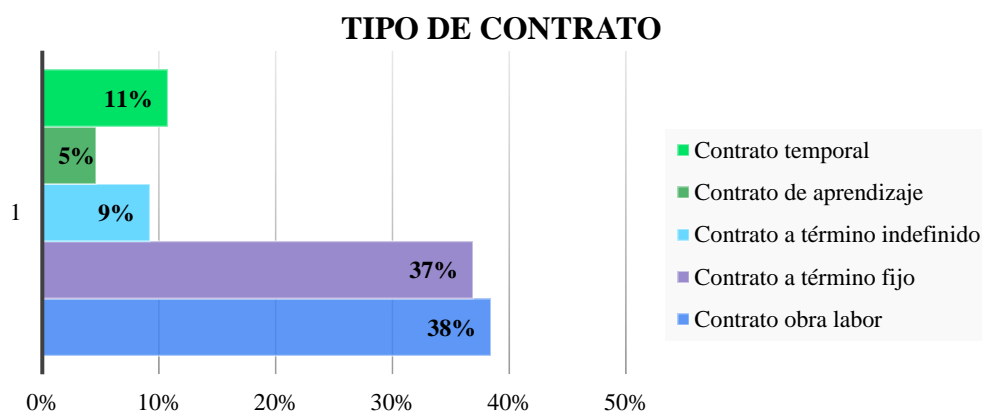


Nota. La figura muestra la distribución porcentual de la población según su nivel de escolaridad.

La última característica sociodemográfica explorada corresponde a la vinculación contractual de los empleados con la empresa o tipo de contrato que tienen actualmente, que como se muestra en la figura 5, un 38% está vinculado a la organización por medio de un contrato de obra labor, seguido de un 37% que expresó tener contrato a término fijo, un 11% tiene contrato temporal, un 9% contrato a término indefinido y una proporción del 5% está vinculado por medio de contrato de aprendizaje.

Figura 5

Tipo de vinculación contractual de los participantes con la empresa.



Nota. La figura muestra la distribución porcentual de la población según su edad.

La inteligencia emocional percibida fue evaluada en los empleados del Centro de Operación y Mantenimiento Minero (COMM) del SENA Regional Cesar, mediante la escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24), que valora tres componentes, la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, esto lo hace teniendo en cuenta baremos de calificación específicos según cada componente para cada género. De este modo, el instrumento se calificó de acuerdo a lo establecido por el autor, indicado aquellos factores que son adecuados o deben mejorar, en relación a esto, a continuación, se muestran los resultados de esta variable.

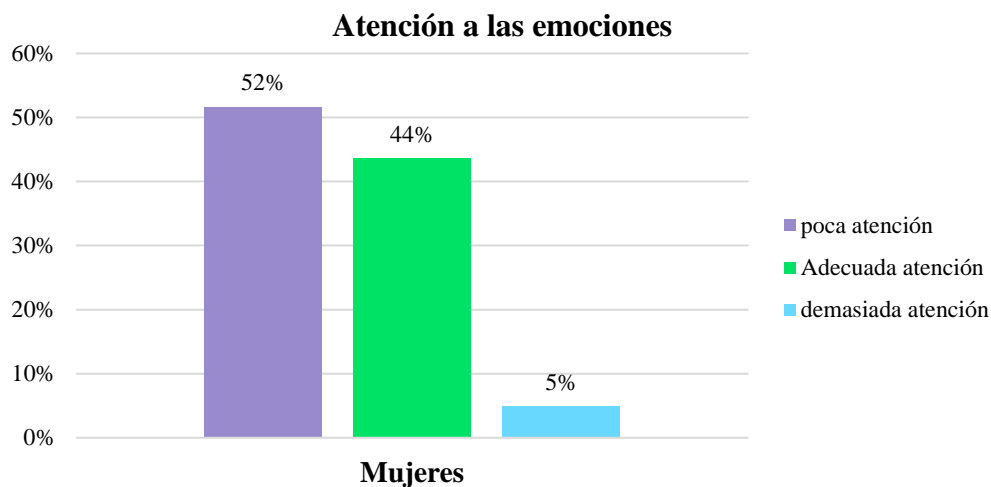
Objetivo 2. Identificar la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional en las mujeres que trabajan en el COMM.

En la figura 6, es posible observar de forma clara los resultados en cuanto a la atención a las emociones en mujeres empleadas de COMM, en ese orden, 52% debe mejorar su atención a las emociones dado que prestan poca atención, seguido de un 44% que posee una adecuada atención y un 5% pone demasiada atención. Estos resultados indican que la mayoría de las mujeres, es decir, más de 50%, se van a los extremos, tienen dificultad para expresar sus

sentimientos e identificarlos (Poca Atención), o tienen una expresividad emocional elevada (demasiada atención).

Figura 6

Calificación obtenida por las mujeres en la dimensión atención a las emociones.

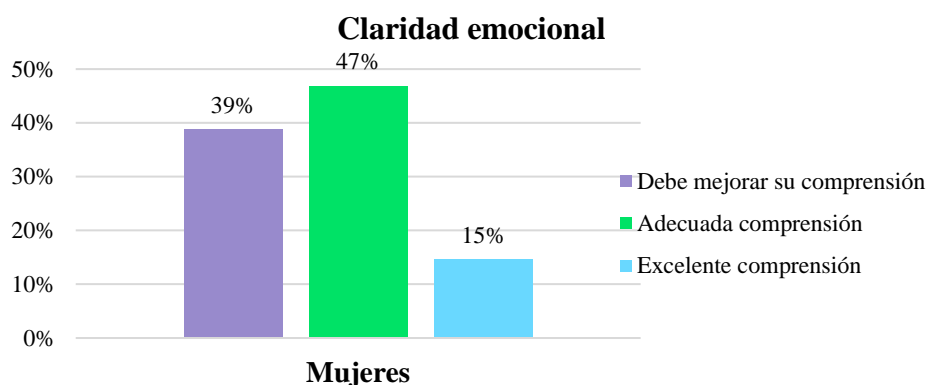


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos por las mujeres en la dimensión atención a las emociones. Datos propios de la investigación (2023).

La figura 7, muestra los resultados obtenidos en la dimensión de claridad emocional, según las puntuaciones de mujeres que trabajan en COMM, en esta, se evidencia que, el 47% de las mujeres cuenta con una adecuada y efectiva comprensión de sus emociones dado que tuvieron puntuaciones entre 24 a 34 puntos, el 39% de las mujeres que laboran en esta empresa deben mejorar su comprensión con respecto a su claridad emocional debido a que tuvieron puntajes menores a 23 y un 15 % de las mujeres con calificaciones mayores a 35, por lo que tienen una excelente comprensión emocional. Estos datos evidencian que, el sexo femenino tiene una adecuada y excelente claridad emocional que indica una óptima comprensión en los estados emocionales y una habilidad para elegir las emociones y reconocer el significado de las mismas.

Figura 7

Calificación obtenida por las mujeres en la dimensión claridad emocional

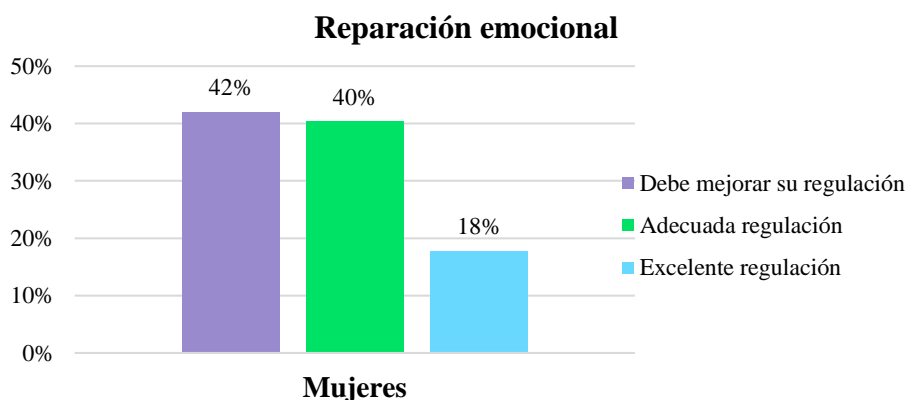


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos por las mujeres en la dimensión claridad emocional. Datos propios de la investigación (2023).

La figura 8, por otro lado, vislumbra el resultado obtenido con la dimensión reparación emocional de acuerdo a las calificaciones obtenidas por las mujeres, dicho esto, se puede apreciar que el 42% debe mejorar su regulación, un 40% tiene una adecuada regulación emocional y un 18% cuenta con una excelente regulación. Estos resultados indican que las mujeres, cuentan con habilidades para regular los propios estados emocionales, aún, cuando se presenten emociones negativas.

Figura 8

Calificación obtenida por las mujeres en la dimensión reparación emocional.



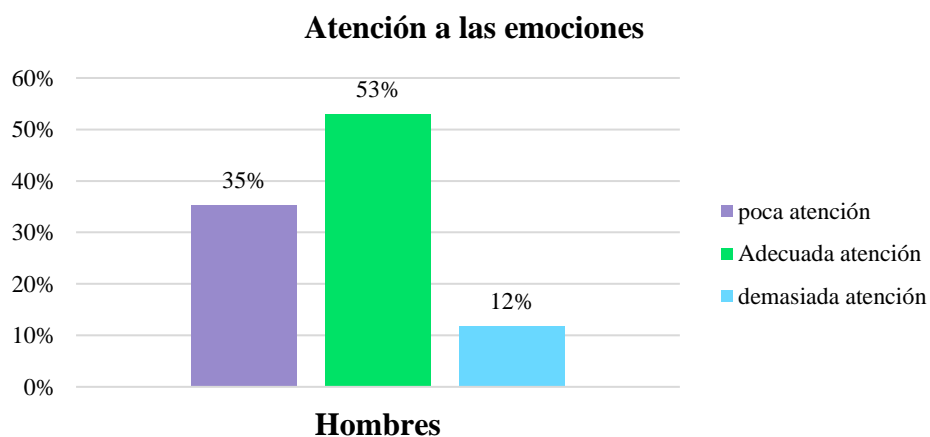
Nota. La figura muestra los resultados obtenidos por las mujeres en la dimensión reparación emocional. Datos propios de la investigación (2023).

Objetivo 3. Determinar la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional en los hombres que trabajan en el COMM.

Ahora bien, en la calificación de la inteligencia emocional percibida para el caso de los hombres, como se puede observar en la figura 9, en la dimensión atención a las emociones el sexo masculino obtuvo mejores puntuaciones en comparación a las mujeres, pues, el 53% de ellos, tiene una adecuada atención de sus emociones, 35% presta poca atención y un 12% pone demasiada atención a las emociones. Estos resultados indican que la mayoría de hombres tienen una adecuada percepción de sus propias emociones, son capaces de sentir las y expresarlas de forma adecuada.

Figura 9

Calificación obtenida por los hombres en la dimensión atención emocional



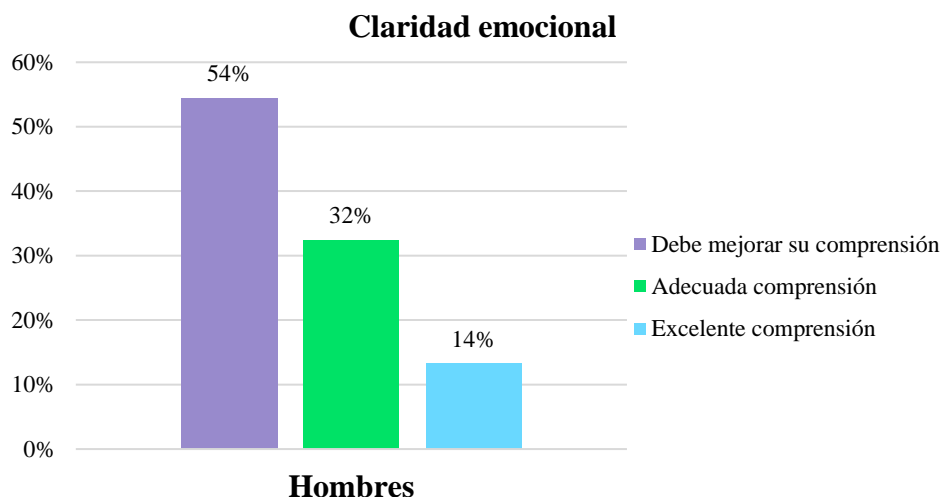
Nota. La figura muestra los resultados obtenidos por los hombres en la dimensión atención emocional. Datos propios de la investigación (2023).

Por otro lado, en la figura 10 se muestran los resultados obtenidos en la dimensión claridad emocional, según las puntuaciones de hombres de COMM, los hombres en un 54% obtuvieron puntuaciones menores a 25 indicando que deben mejorar su comprensión emocional, otro 32% obtuvo calificaciones entre 26 a 35 indicando una adecuada comprensión emocional y solo un 14% tuvo puntuaciones mayores a 35 que reflejen una excelente

comprensión. Estos datos evidencian que el sexo masculino, en comparación a las mujeres, tiene un mayor porcentaje de individuos que deben mejorar su comprensión emocional para entender sentimientos complejos.

Figura 10

Calificación obtenida por los hombres en la dimensión claridad emocional



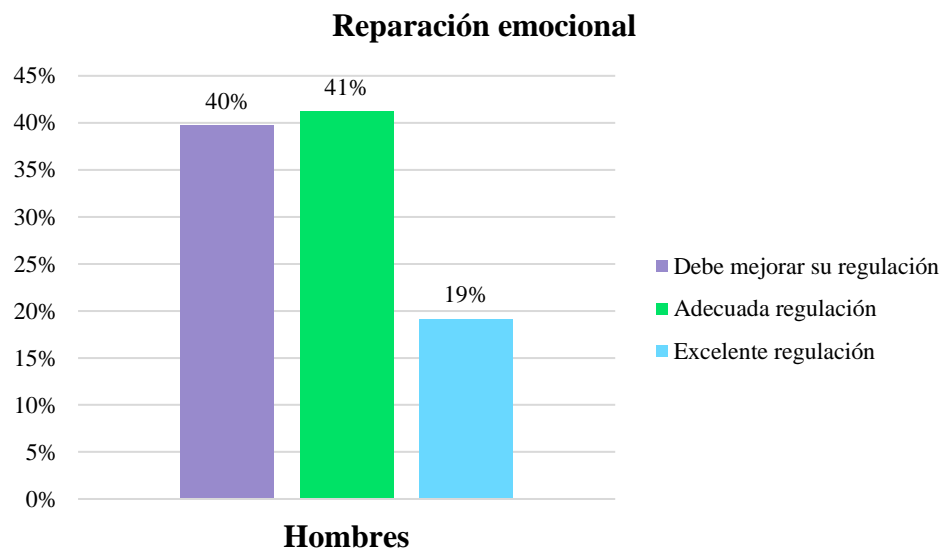
Nota. La figura muestra los resultados obtenidos por los hombres en la dimensión claridad emocional. Datos propios de la investigación (2023).

La figura 11, por otro lado, vislumbra el resultado obtenido con la dimensión reparación emocional de acuerdo a las calificaciones asignadas por los trabajadores masculinos, se puede apreciar que los hombres en un 41% tuvo puntuaciones que indica una adecuada regulación, seguido de un 40% de ellos que debe mejorar la regulación que llevan respecto al tema de la reparación emocional, y un 19% cuenta con una excelente regulación. Estos resultados indican que en general, la mayoría de los trabajadores, cuenta con habilidades para regular los propios estados emocionales, aún, cuando se presenten emociones negativas, si se compara con las puntuaciones que obtuvieron las mujeres, se puede apreciar que no existen diferencias estadísticamente significativas entre la habilidad de reparación emocional tanto de hombres, como mujeres, dado que casi el mismo porcentaje debe mejor en esta

dimensión y también se distribuye casi de manera igualitaria la cantidad porcentual que presenta una adecuada y excelente reparación emocional.

Figura 11

Calificación obtenida por los hombres en la dimensión reparación emocional



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos por las mujeres en la dimensión reparación emocional. Datos propios de la investigación (2023).

12. Discusión de los Resultados

El objetivo de esta investigación fue evaluar la inteligencia emocional percibida por los colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero del Sena Regional Cesar, para su cumplimiento, se plantearon unos objetivos específicos por medio de los cuales se dio respuesta al general, como, caracterizar a la población según el sexo, edad, estado civil, nivel de escolaridad y vinculación laboral contractual. En ese orden, se encontró que el 52% es hombre y el 48% es mujer, con un rango de edades entre 18 a 65 años, con una mayoría entre los 26 a 50 años, respecto al estado civil, la mayoría tiene pareja, bien sea en unión libre o casados, el nivel de escolaridad que prima son estudios técnicos y universitarios y respecto al contrato laboral, la gran mayoría está vinculado por contrato obra labor o término fijo.

Los hallazgos anteriores, pueden compararse con los de Torres et al., (2021) siendo preciso resaltar que se difiere, pues el autor encontró que su población la mayoría fueron mujeres, mientras que para esta investigación fue mayor la cantidad de hombres participantes, también se existen divergencias respecto al nivel educativo con los participantes del estudio de Guerra et al., (2020) dado que con respecto al nivel de escolaridad, sus participantes se estaban aún estudiando su pregrado, mientras que en esta investigación la mayoría ya cuenta con estudios técnicos, de pregrado y posgraduales ya finalizados..

Ahora bien, con respecto a la variable de inteligencia emocional percibida, en el segundo objetivo específico se identificó las dimensiones que conforman esta variable como atención emocional, claridad emocional y reparación emocional en las mujeres participantes, encontrándose que el 57% de las mujeres debe mejorar su atención, lo que representa la mayoría, dado que ponen poca o demasiada atención, mientras que en la claridad emocional, el 62% tiene una adecuada o excelente comprensión y sobre la reparación emocional, el 58% también presenta una adecuada o excelente regulación.

Los resultados obtenidos en la calificación de las dimensiones de la IE en mujeres, pueden contrastarse con distintos estudios, como el de Bartra et al., (2022) que encontró también que las mujeres deben mejorar su atención emocional, lo que coincide con esta investigación, y lo mismo encontró. Del mismo modo, se tiene similitud con los hallazgos de Tirado-Vides et al., (2020) pues sus hallazgos indican que las mujeres en su estudio presentaron niveles adecuados de claridad emocional, reparación emocional y atención a las emociones.

Por otro lado, se difiere con algunas otras investigaciones; en el estudio de Leal (2022) las mujeres tienen un nivel moderado de conocimiento emocional (claridad emocional) mientras que en este trabajo las féminas obtuvieron puntuaciones entre adecuado y excelente, también se diverge de la investigación Díaz y Ramírez (2023), dado que para su caso, los hombres y mujeres no presentaron diferencias significativas entre los resultados de las distintas dimensiones como atención, claridad y reparación emocional, sino que todos igualmente obtuvieron puntuaciones que permitían indicar una adecuada IE en general.

Cabe resaltar, que los resultados encontrados en cuanto a la inteligencia emocional percibida de las mujeres, puede ser explicado por los fundamentos teóricos de Mayer y Salovey (1990), quienes dicen que, la inteligencia emocional percibida se asocia de forma directa con procesos psicológicos como la percepción, evaluación y expresión de las emociones, donde, contar con sentimientos y visiones que faciliten los pensamientos y comportamientos de la regulación emocional, se relacionan directamente con una capacidad para manejar los sentimientos. Desde este punto, el que las mujeres deban mejorar su atención a los sentimientos, puede deberse a los propios procesos psicológicos que atraviesa cada una desde sus individualidades, y por esta misma razón, tienen una mejor claridad emocional, dado que se fundamenta en la sensibilidad, que es una característica teóricamente atribuida a las mujeres y una adecuada reparación emocional, por su apertura a estados positivos.

Del mismo modo, Goleman (2008), también explica que la inteligencia emocional percibida es una facultad ligada estrechamente con las habilidades sociales, este aspecto puede explicar los resultados en cuanto a aquellas mujeres que deben mejorar su atención, claridad y reparación emocional, dado que una carencia en las facultades sociales puede desencadenar también una baja gestión de las emociones.

El último objetivo específico es determinar la atención emocional, la claridad emocional y la reparación emocional en los hombres que trabajan en el COMM, siendo pertinente señalar que se encontró que un 53% cuenta con una adecuada atención a las emociones, respecto a la claridad emocional, el 54% debe mejorar su comprensión y en la reparación emocional, el 60% tiene una adecuada y excelente regulación. Cabe señalar que se guarda similitud con el estudio de Vega (2021) pues halló que el autocontrol, que se relaciona con la claridad emocional, fue elevado en los varones, que contribuye a los pensamientos positivos, del mismo modo, Restrepo (2021) halló que la mayoría de los varones cuenta con capacidades de autorregulación, que también se asocia con la reparación emocional, que igualmente, fue elevada en este proyecto.

Por otra parte, los resultados señalados en el objetivo tercero, difieren con el estudio de Aguilar y Albán (2022) pues, encontró que el control a las emociones fue moderado, esta dimensión se relaciona con la de reparación emocional, la cual para este trabajo tuvo puntuaciones de adecuadas a excelentes, del mismo modo, se diverge con Leal (2022), pues encontró que en su población el conocimiento emocional (claridad emocional) es excelente para los hombres, mientras que en este proyecto esta fue una de las dimensiones con menor puntuación y donde más existe proporción de varones que deben mejorar en esta dimensión.

Los hallazgos respecto a la inteligencia emocional percibida en los varones, pueden explicarse desde la perspectiva teórica de Muñoz y Sotelo (2005) quienes indican que los individuos que suelen tener una mayor IE, lo hacen buscando herramientas que les ayude a

salir de situaciones conflictivas, por lo que podría entenderse que los hombres participantes fortalecen su regulación de emociones como una estrategia de afrontamiento a las adversidades. También considerando que la atención a las emociones, fue una de las dimensiones de mayor puntuación para los hombres, se puede explicar desde lo que indica Mayer y Salovey (1990) y es que es propio de personas que pueden discriminar las emociones positivas de las negativas y que tienen la capacidad para expresar los sentimientos propios.

Para finalizar con este apartado, se puede apreciar que en general, los trabajadores de COMM, tanto hombres como mujeres cuentan con una adecuada inteligencia emocional percibida, donde, las mujeres deben mejorar su atención a las emociones y los hombres su claridad emocional, por lo que se puede señalar que estos resultados coinciden con lo encontrado por Ríos (2022) y Barón y Olier (2020) y es que, en su población los colaboradores cuentan con una adecuada inteligencia emocional percibida, también Correa et al., (2022) y del mismo modo Millán y Escandón (2021) coinciden en sus hallazgos dado que en su población las dimensiones de atención emocional, reparación y regulación obtuvieron una calificación adecuada

Desde este punto, considerando los hallazgos, cabe señalar que la inteligencia emocional percibida es de gran importancia para el funcionamiento del talento humano y que por ende, contribuye a la buena producción de las organizaciones, en esto concuerda Morales (2022) que manifiesta que la inteligencia emocional percibida en las organizaciones contribuye al desarrollo personal de los trabajadores y a mejorar su desempeño en la compañía, de igual modo Arnedo et al., (2021) explica que la inteligencia emocional percibida es imperativa para que los trabajadores potencien su rendimiento en el trabajo.

13. Conclusiones

Teniendo en cuenta los objetivos planteados para este trabajo y la pregunta problema sobre ¿Cuál es la inteligencia emocional percibida de los colaboradores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero (COMM) del Sena Regional Cesar?, a continuación, se sintetizan los resultados más relevantes que permitieron dar respuesta a cada uno de los objetivos y al planteamiento problema.

En respuesta al primer objetivo, se puede sintetizar que un 52% de la población son de sexo masculino y un 48% femenino, que están en un rango etario entre los 18 a 65 años, pero el más del 50% tiene entre 27 a 40 años, respecto al estado civil, el 64% tiene pareja, bien sea, casados o en unión libre, el nivel de escolaridad que predomina es el profesional en el 58% seguido de técnico/tecnólogo en el 28% y que la mayoría (75%) tiene contrato a término fijo u obra labor.

Con relación al segundo objetivo, se encontró resultados significativos predominando que la mayoría (52%) debe mejorar su atención a las emociones, respecto a la claridad emocional, predomina una adecuada a una excelente comprensión (62%) e igualmente, en la comprensión emocional, la mayoría que corresponde al 58% tiene de una adecuada a excelente regulación, sin embargo, en esta dimensión existe una gran proporción del 42% que debe mejorar su regulación emocional, hallándose que las mujeres tienen una mejor inteligencia emocional percibida relacionada con la claridad.

El tercer objetivo, se puede responder indicando que el 53% tiene una adecuada atención, mientras que, en la claridad emocional, el 54% debe mejorar su comprensión, sin embargo, el 60% obtuvo en la reparación emocional una adecuada a excelente regulación, no obstante, cabe señalar que el 40% también debe mejorar su regulación, con esta información,

se concluye que los varones, tienen una mejor atención emocional, pero una inadecuada claridad emocional, que debe mejorarse.

Teniendo en cuenta la información obtenida, cabe señalar que los hombres tienen una mejor atención emocional que las mujeres, sin embargo, las mujeres cuentan con una mejor claridad emocional que los hombres, mientras que en la reparación emocional no se hallaron diferencias estadísticamente significativas, ambos cuentan con una adecuada a excelente reparación emocional. Siendo preciso dar respuesta a la pregunta problema indicando que los trabajadores del Centro de Operación y Mantenimiento Minero, tienen una adecuada inteligencia emocional percibida, sin embargo, existe una proporción que debe mejorar su atención, claridad y reparación emocional, especialmente, las mujeres la atención a las emociones y los hombres, la claridad a las emociones.

14. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados del presente trabajo de grado, cabe señalar que no existen hallazgos alarmantes que indiquen una carente inteligencia emocional percibida en los trabajadores, dado que la mayoría, cuenta con una adecuada atención, claridad y reparación emocional, no obstante, como se pudo observar en el análisis de resultados, sí existe una proporción que debe mejorar en todos los elementos de la inteligencia emocional percibida: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, por lo que las siguientes recomendaciones se orientan a optimizar estos aspectos.

A la empresa y trabajadores

Se recomienda a la empresa y trabajadores, que, para optimizar la atención a los sentimientos, se brinden talleres donde se les instruya en la regulación de sentimientos propios, sobre asertividad, asumir la responsabilidad de los actos, esto puede hacerse mediante

apoyándose en el psicólogo o psicóloga de la organización que implemente e instruya en técnicas como la reestructuración cognitiva y modificación de creencias irracionales, en un tiempo de tres meses, con actividades cada dos semanas.

Para mejorar la inteligencia emocional percibida, se recomienda que a través del departamento de talento humano, se apliquen talleres direccionados a educar a los trabajadores en habilidades como mantener la calma ante situaciones de presión, afrontamiento de las emociones, y reemplazar pensamientos negativos por pensamientos positivos, fortalecer el compartir los sentimientos íntimos con las redes de apoyo cercanas, ayudarles a establecer límites y a leer las emociones ajenas. Esto se puede lograr mediante la práctica y la instrucción de conciencia emocional.

Del mismo modo, es recomendable que la empresa implemente actividades desde talento humano, orientadas a la psicoeducación sobre inteligencia emocional y su importancia en el contexto laboral y personal, establecer programas empresariales en los que se creen espacios para la escucha activa de empleados, periódicamente se instauren actividades sobre autocuidado, en el que se le enseñe a los empleados a gestionar sus emociones, como resolver conflictos, comunicación asertiva, entre otros. Estas actividades pueden ser realizadas de manera grupal, en reuniones en las que el grupo de empleados se exprese y se propongan ideas de resolución.

A psicólogos en formación investigadores

Se les recomienda incorporar estudios de inteligencia emocional como una variable relevante en el ámbito organizacional, incorporando su influencia en otros aspectos como el desempeño de los trabajadores, la productividad de la empresa, la gestión del talento humano. Es necesario que fortalezcan su capacidad investigativa mediante la participación en talleres

formativos y seminarios, que les permita mejorar habilidades metodológicas, de medición y estrategias de intervención en el contexto organizacional. Esto puede desarrollarse como parte del currículo formativo semestralmente, y estando a la vanguardia de nuevas tendencias y necesidades en el sector investigativo y laborales.

A la Universidad

Teniendo en cuenta el tema de interés del presente trabajo de grado, se recomienda a la universidad, en especial, desde el programa de psicología, que en el plan de asignaturas sobre organizaciones, se amplie la relevancia de la inteligencia emocional en los escenarios empresariales, para que futuros psicólogos e investigadores comprendan la significancia de la gestión de las emociones para los distintos ámbitos de la vida, además, se sugiere promover seminarios de investigación para evaluación de la IE en distintos contextos de trabajo, dado que la misma puede variar según el sector. Esto puede impartirse en clase teóricas y prácticas, haciendo análisis de casos y que puede implementar semestralmente.

A la comunidad científica

La última recomendación va orientada a la comunidad científica, que, considerando los hallazgos, en los que los hombres presentaron una mejor atención emocional que las mujeres, mientras que las mujeres presentaron una mejor claridad emocional en comparación con los hombres, se establezcan estudios relacionales en los que se implique otras variables como el autoconocimiento, las habilidades sociales, las capacidades de afrontamiento, la motivación, entre otras, con la finalidad de que se esclarezcan que elementos pueden explicar esos resultados diferenciales entre hombres y mujeres, para que, los hombres puedan identificar y expresar mejor sus sentimientos, mientras que las mujeres tengan una mayor habilidad para comprender los estados emocionales y reconocer sus significados.

15. Referencias Bibliográficas

- Aguilar, E., y Albán, G. (2022). *La inteligencia emocional en el personal de una empresa financiera de la ciudad de Quito, en el periodo entre octubre de 2021 a marzo de 2022*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26443/1/FCP-CPI-AGUILAR%20ESTEFANIA.pdf>
- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173.
- Angulo. A., & Albarracín, Á. P. A. (2018). Validez y confiabilidad de la escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24) en profesores universitarios. *Revista Lebret*, (10), 61-72.
- Arias, F. (2018). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Cuarta Edición. Editorial Episteme. Buenos Aires.
- Arnedo, I., Castro, Y., y Rojas, K. (2021). *Promoción de las prácticas pedagógicas mediadas por estrategias socioemocionales para el desarrollo de la inteligencia emocional en los docentes del grado transición y básica primaria de las Instituciones Educativas Nuestra Señora Del Buen Aire, Domingo Benkos Bioho, Y Corazón De María*. [Tesis de grado, Universidad de Cartagena].
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/16014/IBETH%2c%20YERALDINE%2c%20KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bartra, K., Torres, O., y Armesto, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *Investigación y pensamiento crítico*. 11 (1), 119-147. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2022/02/art-5_3c-emp-ed-49-vol-11-n-1-2.pdf
- Barón, J., y Olier, M. (2020). *Análisis del clima organizacional y la inteligencia emocional en los colaboradores de la funeraria Jardines de Cartagena-Grupo recordar en la ciudad de Cartagena de indias*. [Tesis de grado, Fundación Universitaria los Libertadores]. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3438/Baron_Olier_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación (2º Edición)*. Editorial: Pearson Prentice Hall. México.
- Carrillo, A. (2015). *Población y muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Castro W, Chávez A y Arévalo J. (2022). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare* 17(1), 1-17.
- Castaño Castrillón, J., & Páez Cala, M. L. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 20(2), 139-153. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>
- Circular 0064 de 2020 [Ministerio del Trabajo]. *Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales de los trabajadores en el marco de la*

actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID-19) en Colombia. Octubre 07 de 2020.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2023). *Concepto de psicología organizacional.* Colpsic.

<https://www.colpsic.org.co/campos/campos-disciplinarios-y-profesionales/#:~:text=La%20Psicolog%C3%ADa%20Organizacional%20y%20del,procesos%20organizacionales%20y%20del%20trabajo.>

Correa, K. P., Álvarez, L. P., & Escobar, J. V. (2022). Inteligencia emocional y compromiso

laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99) 1140- 1150. Obtenido de

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38319/42466>

Davis, K., y Newstrom, J. (2008). *Comportamiento Humano.* Editorial McGraw Hill. Onceava edición. México.

Decreto 1083 de 2015. [Departamento Administrativo de la Función Pública]. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.* Mayo 26 de 2015.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/860725/DECRETO+1083+D+E+2015+COMPLETO+UNICO+REGLAMENTARIO+DE+FUNCIÓN+PÚBLICA.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (6 de septiembre de 2006). *Ley 1090.*

Colombia.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

- Díaz, J., y Ramírez, D. (2023). *Inteligencia emocional en los ejecutivos comerciales de la entidad financiera Nexa BPO de la ciudad de Pereira en el año 2022*. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Pereira].
<https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/b62b484e-28cb-490c-98d3-b97c089b734c/content>
- El País. (2023). *¿Cómo cuidar la salud mental de los empleados? Esto dicen los expertos*. El País. <https://www.elpais.com.co/salud/como-cuidar-la-mental-de-los-empleados-esto-dicen-los-expertos.html>
- Elorza, I. Z., & Suárez, J. A. G. (2010). Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 5(73), 12-15.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychol Rep*, 91 (3), 751-757.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15217021/>
- Herrera Rodríguez, J. I. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. *Revista Científica*, 3(7), 6–15.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.0.6-15>
- Leal, M. (2022). Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias administrativas*, ISSN 2314-3738 (21).
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf>

Gallup (2022). *State of the Global Workplace: 2022 Report*. Workplace. Workplace.

<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx?thank-you-report-form=1>

Gobernación del Cesar. (2024). *Plan de desarrollo departamental "gobernando el Cesar*

Imparable". <https://cesar.gov.co/d/index.php/es/menvertpolpla/menvertplandes/232-artmenplandes>

Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Vergara.

Goleman, D. (2008). *La inteligencia emocional*. España: Kairós. [Versión en línea.

<http://books.google.com.mx/books?id=x8cTlu1rmaA4C&pg=PA75&dq=capacidad+de+motivarnos+a+nosotros+mismos,+de+perseverar&hl=es&sa=X&ei=RIGhULD4K-i7igKsnYD4Dg&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

Goleman, D. (2016) *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós. Barcelona.

<https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Gómez, M., & de Salas, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima

laboral en escuelas Bolivarianas Venezolanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 3(5), 10-26.

Guerra, N., Ortega, T., y Silgado, K. (2020). *La inteligencia emocional en la administración*

de finanzas personales de los estudiantes del programa de administración de empresas de la jornada nocturna de la corporación unificada nacional de educación superior CUN sede Sincelejo. [Trabajo de grado, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN].

<https://repositorio.cun.edu.co/bitstream/handle/cun/365/LA%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20EN%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández. R. (2018). *Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral*.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrtd/2018/05/43/Hernandez-Kathy.pdf>

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Nueva Edición. México: Editorial Mc Graw-Hil.

Jachilla Fernández, S. M. (2019). *Programa de Actividades lúdicas para desarrollar la Inteligencia Emocional en los niños y niñas de 5 a de la IEI N° 221-del Distrito de Mancos, Provincia de Yungay, Departamento de Ancash*.

Ley 1090 de 2006. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Septiembre 06 de 2006. DO: 52762. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

Ley 1010 de 2006. *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Enero 23 de 2006. DO: 46160. https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf

Ley 1616 de 2013. *Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. Enero 21 de 2013 DO: 52.762. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02

- Mayer, J., y Salovey, P. (1990). Percerving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54: 772-781.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). “What is emotional intelligence?” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Millan, P., y Escandón, M. (2021). *La inteligencia Emocional y su relación con el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle*. [Trabajo de grado, Universidad Católica de Pereira].
<https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/a932f092-4f2e-4163-b9da-79ea3ef1e6bf/content>
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2020). *Circular 0064*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=160210757#:~:text=Con%20respecto%20a%20la%20intervenci%C3%B3n,de%20SARS-COV-2%20>
- Montano, J. (2020). *Investigación No Experimental: Diseños, Características, Ejemplos*.
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación*.
https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

- Morales, E. G. (2022). ¿Qué papel tiene la Inteligencia Emocional en el contexto clínico, laboral y educativo? *Escritos de Psicología*, 15(2), 148-158.
<https://www.revistas.uma.es/index.php/espsi/article/view/14752/16035>
- Muñoz Garrido, V. y Pedro Sotelo, F. (2005). Educar para la resiliencia. Un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social. *Revista Complutense de Educación*, 16(1), 107-124.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: Editorial UTMACH.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (6 de septiembre de 2006). *Ley 1090*. Colombia. Función Pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.
Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). *DECRETO 1083 DE 2015*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Oliva, A, Antolín, L, Pertegal, M, Ríos, M, Parra, A, Gómez, A, y Reina, M. (2011) Escala para la evaluación de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones en Junta de Andalucía. Consejería de Salud (Ed.), *Instrumentos para la evaluación de la salud*

mental y el desarrollo positivo adolescente y los activos que lo promueven.

https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/32153/desarrolloPositivo_instrumentos.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. OPS. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232.

Portafolio. (2022). *Salario emocional: cada vez más importante para los trabajadores*.

Portafolio. <https://www.portafolio.co/mas-contenido/salario-emocional-cada-vez-mas-importante-para-los-trabajadores-569856>

Ramírez, K (2020). *Agotamiento laboral: un enemigo silencioso de la productividad*. Dinero.

<https://www.dinero.com/management/articulo/agotamiento-laboral-enemigo-de-la-productividad-kike-ramirez/297321>

Restrepo, V. (2021). *Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la*

Administración Municipal de Montenegro - Quindío. [Trabajo de grado, Universidad Antonio Nariño].

<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5051/1/2021VivianaMarcelaRestrepo.pdf>


Ríos, M. (2022). *La inteligencia emocional y su impacto en el estrés del talento humano de la alcaldía de Aguadas Caldas*. [Trabajo de Posgrado, Universidad de Manizales].

<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/6559>

- Sierra, L. (2020). La inteligencia emocional, herramienta exitosa del gerente en las instituciones educativas. *Revista LASIRC. 1* (1), pp. 199-202.
<http://fundacionlasirc.org/images/Revista/REVISTALASIRCVolumen1.No.1.pdf>
- Tirado, M. M., Cudris, L., Redondo, M. P. y Jiménez, K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América, 14*(27), 441-453 [Vista de Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia | Clío América \(unimagdalena.edu.co\)](#)
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud 4* (10). 64-71. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>
- Toro, J. (2020). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad*. De la Republica: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
- Vega, K. (2021). *La Inteligencia Emocional En El Desarrollo De La Competencia De Liderazgo En La Empresa Familiar Soluciones Empresariales Hts*. Bogotá: Fundación Universidad de América.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8728/1/55546-2021-2-GTH.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Solicitud de aplicación del instrumento presentada a la entidad

 Respuesta Electrónica	
Número de Radicación 20-9-2023-008363	Fecha 05/09/2023 11:44:13 a. m.
NIS 2023-05-023972	Antecedente 1-2023-002833
Asunto * PETICION	Descripción del Asunto * SOLICITUD COLABORACION PARA LA APLICACION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION ESCALA DE RANGO METACONOCIMIENTO EMOCIONAL
Destinatario Externo	
Nombre * UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	Email * DCFREITE@UNICESAR.EDU.CO

Apéndice B. Consentimiento a la entidad

servicioalciudadano

Activo

UNIVERSIDAD Popular del Cesar

1 de 6

Respuesta Ciudadana 20-9-2023-008363 No. 1-2023-002833 Externo Recibidos x

servicioalciudadano@sena.edu.co para mí, MZAPATAR

mar, 5 sept 2023, 11:47

Apreciado Universidad Popular Del Cesar

Se ha emitido respuesta al radicado 1-2023-002833

Radicado Respuesta	20-9-2023-008363
N.I.S.	2023-05-023972

201060

Valledupar, Cesar

Señor
Diana Carolina de Jesús Freite Paternina
Universidad Popular del Cesar
dfreite@unicesar.edu.co
Valledupar

Asunto: Radicado: 1-2023-002833 NIS: 2023-05-023972

Saludo:

servicioalciudadano

Activo

UNIVERSIDAD Popular del Cesar

1 de 6

Asunto: Radicado: 1-2023-002833 NIS: 2023-05-023972

Saludo:

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, trabaja día a día para ser una Entidad ágil, dinámica y en donde sus servicios estén orientados para el beneficio de los ciudadanos.

Para dar respuesta a su petición relacionada con la actualización de sus datos

Petición de información o consulta: Le informamos que con respeto a su solicitud " colaboración autorizando la aplicación en su empresa del Instrumento de medición Escala Rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24) para medir la Inteligencia Emocional, actividad necesaria para que mi asesora pueda recolectar los datos referentes a su proyecto de grado y obtener el título profesional como psicóloga. Título del proyecto de investigación INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO MINERO (COMM) DEL SENA REGIONAL CESAR, Estudiante Diana Carolina de Jesús Freite Paternina. Los egresados deben garantizar por escrito la confidencialidad de la información que recolecten, así como el diligenciamiento del consentimiento informado y comprometerse con la socialización de los resultados del estudio, para beneficio de la Institución. Agradezco su apoyo y colaboración en el desarrollo del proyecto de grado de mi asesora y una vez culminado el proceso de aplicación, facilítanos una certificación del ejercicio realizado. Quedo atenta a la respuesta"

De acuerdo a su solicitud le informamos que nuestra Institución El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA esta presta para el desarrollo de este proceso; agradecemos que la estudiante asignada para este tema Diana Carolina de Jesús Freite Paternina se reporte a la coordinación misional con su respectiva vinculación a la entidad Administradora de Riesgos Laborales ARL.

Manifiestamos que nuestro compromiso, es atender con oportunidad y eficacia, el (los) requerimiento (s) que nos presenta.

Cordialmente,

Firma
Mildreth Ariana Zapata Rodriguez
Coordinadora de Formación Profesional Integral
Despacho Regional Cesar

Firma
Mildreth Ariana Zapata Rodriguez
Coordinadora de Formación Profesional Integral
Despacho Regional Cesar

Atentamente,



Grupo Administración de Documentos
Dirección General
servicioalciudadano@sena.edu.co
PBX:5461500
Calle 57 · 8 - 69 Bogotá Colombia



www.sena.edu.co

@SENAcomunica

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



Apéndice C. Instrumento TMMS-24

TMMS-24.

INSTRUCCIONES:

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

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

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

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