

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL TALENTO HUMANO  
DE LA ORGANIZACIÓN ALIMENTAR DE LA CIUDAD VALLEDUPAR**



**AUTORA**

**REALES SAURITH KENDRYS PAOLA**

**VELÁZQUEZ ARIAS ANDREA BEATRIZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA**

**VALLEDUPAR**

**2020**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS EMPLEADOS DE LA  
EMPRESA ALIMENTAR VALLEDUPAR**

**AUTORA**

**REALES SAURITH KENDRYS PAOLA**

**VELÁZQUEZ ARIAS ANDREA BEATRIZ**

**Propuesta de investigación presentada como requisito de grado para optar al título de  
Psicóloga**

**Dra. Colina Sánchez Doris Magaly**

**ASESORA METODOLÓGICA**

**Mg. Salamanca Vargas Mary Isabel**

**ASESORA TEMÁTICA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA**

**VALLEDUPAR**

**2020**

## **DEDICATORIA**

En cada paso de este proceso sabemos que Dios siempre estuvo presente, otorgándonos la sabiduría y paciencia necesaria para poder conseguir este logro tan importante en nuestras vidas, el conoce nuestras luchas y batallas para que esto fuera posible y por eso lo dedicamos primordialmente a él.

Dedicamos a nuestros padres y familiares este sueño que también es suyo, las personas más importantes de nuestra vida, quienes nos brindaron el apoyo constante para no rendirnos y creyeron en nosotras, en nuestras capacidades, e hicieron sacrificios para ofrecernos un mejor futuro.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos infinitamente a Dios por no soltar nuestra mano y no dejarnos desfallecer, a Alix Saurith Boneth, Luis Reales Lago, Leila Arias Forero y Edgar Velásquez Martínez, por su gran labor como padres y su eterno amor.

A nuestras asesoras, Mary Isabel Salamanca, por su paciencia, disposición y entrega, por brindarnos las herramientas necesarias para hacer de este un proceso enriquecedor de manera educativa, personal y profesional a Doris Colina por estar siempre dispuestas a enseñarnos y compartirnos su sabiduría.

A la empresa Alimentar Valledupar por abrirnos sus puertas y confiar en nosotras. A los compañeros que hicieron parte de esta etapa de nuestras vidas, a nuestros profesores y a la Universidad Popular del Cesar.

**TABLA DE CONTENIDO**

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
RESÚMEN	9
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	11
1. Planteamiento del problema	11
1.1. Formulación del problema	15
2. Objetivos de investigación	15
2.1. Objetivo general	15
2.1.1. Objetivos específicos	15
3. Justificación	16
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	18
4. Antecedentes de la investigación	18
5. Bases teóricas	26
6. Sistema de variables o categoría:	34
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	36
7. Enfoque de la investigación	36
8. Tipo y diseño de la investigación	37
9. Población	37
10. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
10.1. Instrumentos de recolección de datos	38
10.1.1. Escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24)	39
10.1.2. Validez y confiabilidad del instrumento	39
10.1.3. Operacionalización del instrumento TMMS-24	40

	6
10.1.4. Calificación del instrumento TMMS-24	41
10.1.5. Baremos del instrumento TMMS-24	42
10.2. Instrumento de medición de la productividad humana (IMPH)	43
10.2.1. Validez y confiabilidad del instrumento	43
10.2.2. Operacionalización del instrumento IMPH	43
10.2.3. Calificación del instrumento IMPH	48
10.2.4. Baremos de calificación del IMPH	49
11. Técnicas de análisis de datos	49
12. Consideraciones éticas	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	51
13. Análisis de los resultados	51
Caracterización sociodemográfica	51
Componentes de la inteligencia emocional	54
Factores de la productividad humana	57
Prueba de normalidad	60
Correlaciones	61
14. Discusiones	66
15. Conclusiones	69
16. Recomendaciones	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
APÉNDICES	77

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable inteligencia emocional</i> .....	40
Tabla 2. <i>Componentes de la inteligencia emocional y su interpretación</i> .....	41
Tabla 3. <i>Baremos de la dimensión atención a las emociones.</i> .....	42
Tabla 4. <i>Baremos de la dimensión claridad emocional</i> .....	42
Tabla 5. <i>Baremos de la dimensión atención a las emociones.</i> .....	42
Tabla 6. <i>Operacionalización de la variable productividad</i> .....	43
Tabla 7. <i>Baremos de interpretación de la calificación de la productividad humana.</i> .....	49
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad de las variables comunicación familiar y rendimiento académico.</i> .....	60
Tabla 9. <i>Correlación de la atención a las emociones con los factores individuales</i> .....	62
Tabla 10. <i>Correlación de la atención a las emociones con los factores grupales</i> .....	62
Tabla 11. <i>Correlación de la atención a las emociones con los factores grupales</i> .....	62
Tabla 12. <i>Correlación de la dimensión claridad emocional con los factores individuales.</i> ....	63
Tabla 13. <i>Correlación de la dimensión claridad emocional con los factores grupales.</i> .....	63
Tabla 14. <i>Correlación de la dimensión claridad emocional con los factores organizacionales.</i> .....	64
Tabla 15. <i>Correlación de la dimensión reparación emocional con los factores individuales.</i>	64
Tabla 16. <i>Correlación de la dimensión reparación emocional con los factores grupales.</i> .....	65
Tabla 17. <i>Correlación de la dimensión reparación emocional con los factores organizacionales.</i> .....	65
Tabla 18. <i>Correlación de los resultados globales de la inteligencia emocional con la productividad humana</i> .....	66

## LISTA DE GRÁFICOS

Figura 1. <i>Sexo del talento humano de la empresa alimentaria</i> .....	51
Figura 2. <i>Edad del talento humano de la empresa alimentaria</i> .....	52
Figura 3. <i>Estado civil del talento humano de la empresa alimentaria</i> .....	52
Figura 4. <i>Tipo de contrato del talento humano de la empresa alimentaria</i> .....	53
Figura 5. <i>Tiempo de antigüedad del talento humano de la empresa alimentaria</i> .....	53
Figura 6. <i>Calificación por sexo para la dimensión atención a las emociones</i> .....	54
Figura 7. <i>Calificación por sexo para la dimensión claridad emocional</i> .....	55
Figura 8. <i>Calificación por sexo para la dimensión reparación emocional</i> .....	56
Figura 9. <i>Resultados de la dimensión factores individuales</i> .....	57
Figura 10. <i>Resultados de la dimensión factores grupales</i> .....	58
Figura 11. <i>Resultados de la dimensión factores organizacionales</i> .....	58
Figura 12. <i>Resultados globales de la productividad humana</i> .....	59

## RESÚMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad del talento humano de la Organización Alimentar de la Ciudad de Valledupar, para dar cumplimiento, se implementó una metodología cuantitativa de tipo correlacional y diseño no experimental transversal en una muestra de 40 colaboradores de la empresa a los que se les aplicó como instrumentos de evaluación la Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional (TMMS-24) y el instrumento de Medición de la Productividad Humana (IMPH). Los resultados indican que, de los evaluados, 25 son mujeres y 15 son hombres con edades entre los 19 a 61 años. Se encontró que la inteligencia emocional es adecuada en cuanto a claridad de las emociones, claridad y regulación emocional, sin embargo, que algunos individuos deben mejorar su atención y comprensión emocional y que la variable con mejor calificación fue la reparación emocional, mismamente, se halló que en los factores grupales, individuales y organizacionales existe un alto impacto de la productividad. Se concluye que no hay correlación alguna entre la inteligencia emocional y la productividad.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, productividad, claridad, reparación, regulación, factores individuales, grupales y organizacionales.

## ABSTRACT

The present work aims to determine the relationship between emotional intelligence and the productivity of human talent of the Food Organization of the City of Valledupar, to comply, a quantitative methodology of correlational type and cross-sectional non-experimental design was implemented in a sample of 40 employees of the company to whom the Emotional Metaknocation Trait Scale (TMMS-24) and the Medi instrument were applied as evaluation instruments. Human Productivity tion (IMPH). The results indicate that, of those evaluated, 25 are women and 15 are men aged between 19 and 61 years. It was found that emotional intelligence is adequate in terms of clarity of emotions, clarity and emotional regulation, however, that some individuals must improve their attention and emotional understanding and that the variable with the best rating was emotional repair, it was also found that in group, individual and organizational factors there is a high impact of productivity. It is concluded that there is no correlation between emotional intelligence and productivity.

**Keywords:** emotional intelligence, productivity, clarity, repair, regulation, individual, group and organizational factors.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el estudio de las emociones, juegan un papel elemental en cada aspecto de la vida de las personas. Se ha comprobado que el manejar las emociones propias y saber identificar y comprender la de los demás, ayuda a mejorar aspectos propios de la personalidad, y a mantener control sobre distintas situaciones, como las labores en el trabajo y la productividad en el mismo. Al Referirse a inteligencia emocional, se toma en suma la destreza y el rendimiento de los individuos para controlar sus impulsos, ser emotivos, apasionadas, perseverantes, transigentes, y empáticos ante cualquier eventualidad que se les presente en el interior o afuera del trabajo, lo cual, puede ser de gran magnitud para que puedan ajustarse tanto al contexto laboral como social y lograr tener las aptitudes y actitudes idóneos para su área de trabajo..

El estrés en la vida por el que atraviesa la mayoría de las personas, la gran competencia en el ámbito personal y profesional, el estrés y la necesidad de un desarrollo profesional continuo, entre otros factores, contribuyen a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas y su felicidad. La inteligencia emocional, tanto a nivel individual, como colectiva, puede impactar de forma significativa en la organización, por cual, se quiere que los trabajadores presenten una adecuada inteligencia emocional, para una mejor experiencia y compromiso por parte de los empleados.

La productividad laboral de los empleados de cualquier organización, puede afectarse por no contar con un adecuado manejo de las emociones, pues, quienes no son capaces de controlarlas, pueden incurrir en una falla en el trato con sus compañeros de trabajo y con los clientes, situación que afecta el desempeño en el trabajo y la competitividad de la empresa de este modo, carecer de competencias emocionales también incide en contar con empleados cansados, desmotivados e insatisfechos, lo cual, representa una desventaja en las relaciones interpersonales, el clima, y la productividad laboral.

En los siguientes apartados, se muestra principalmente la productividad laboral y la inteligencia emocional desde una perspectiva problemática de estas variables, se relacionan

los distintos postulados teóricos e investigativos y se especifican las técnicas y metodología a implementar para evaluar la relación de estos constructos, mismamente, se relacionan los hallazgos que permiten dar respuesta a este proyecto de grado.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1. Planteamiento del problema**

La inteligencia emocional se encuentra asociada a la competencia de las personas para poder identificar sus emociones y gestionar las mismas de modo saludable, es un constructo que incide en todos los aspectos de la vida de un individuo, ayudándole a desenvolverse funcionalmente, de esta manera, el contexto laboral no es una excepción, siendo favorable para mejorar el clima organizacional, el desempeño laboral o la productividad, para este proyecto es las investigadoras se centraran en su relación con esta última, la productividad, comprendida como la relación entre los resultados y el tiempo invertido para alcanzarlos. Contar con estrategias emocionales positivas en la organización, abarca contar con un grupo de empleados con amplias cualidades y capacidades personales, además de una serie de comportamientos que se apeguen al ejercicio del cargo que desempeñan.

Este proyecto se centra en conocer aspectos relacionados con la inteligencia emocional y la productividad en la empresa Alimentar Valledupar, siendo esta una microempresa que cuenta con aproximadamente treinta empleados, misma, que debido a la actual pandemia por COVID-19 al igual que otras organizaciones, ha tenido que ajustar la forma en la que se ejecutaban las funciones dónde, llevaban a cabo el cumplimiento de funciones de manera regular o en la cotidianidad antes de declararse en Colombia estado de emergencia por parte del Gobierno Nacional, implementando el teletrabajo. En sentido a esto, para obtener información se inició con la identificación de los problemas de la empresa, se tuvo en cuenta los comportamientos de los trabajadores con respecto a su relación con compañeros de trabajo, asimismo, se implementó una entrevista semiestructurada con directivos de la empresa para conocer su percepción sobre la inteligencia emocional y la productividad en la organización, esto, con la finalidad de establecer un consenso entre lo observado y lo manifestado.

En este sentido, la empresa Alimentar Valledupar, tras la información recolectada mediante la observación y la entrevista semiestructurada en la que se consultó sobre qué

situaciones consideran los directivos que más afecta la entidad, se evidencia una dificultad en los trabajadores para gestionar adecuadamente sus emociones, siendo frecuente conflictos entre compañeros a causa de sentimientos como irritabilidad, ira y agotamiento, al igual que situaciones estresantes; por parte de los directivos se manifiesta una baja productividad en la organización, por estas razones, con este trabajo se busca determinar si esa problemática de inproductividad está asociada a la inteligencia emocional de los Colaboradores.

Teniendo en cuenta lo anterior, también es necesario precisar que los directivos de la empresa Alimentar Valledupar, y el área de recursos humanos, han llevado a cabo seguimientos sobre la productividad en las cuales han notado que tras el teletrabajo la productividad ha disminuido notablemente, han aumentado comportamientos de irritabilidad, molestia y estrés, debido a una nueva forma de ejecutar las funciones laborales y además, el teletrabajo es una situación que ha tensionado las relaciones interpersonales en la organización, por estas razones, se pretende estudiar la relación entre la productividad e inteligencia emocional.

No obstante, el funcionamiento de una empresa, normalmente solía ser asociado a un simple análisis de cuentas que permitiera valorar la cantidad de dinero producido sin considerar el capital humano, empero, gracias a la inclusión de los derechos y recursos humanos como factor importante en el funcionamiento de distintos aspectos de la vida, las relaciones humanas y las emociones son consideradas elemental dentro de las empresas, de este modo, de acuerdo con Goleman (1995; citado por Gómez y Salas, 2018), en el mejor de los casos, el coeficiente intelectual influye tan solo en un 20% en el éxito laboral y profesional de los individuos, no obstante, afirma que la inteligencia emocional y otros factores repercuten en un 80%, esto refleja la importancia de mejorar la productividad de una empresa de forma exitosa, depende en gran parte de la inteligencia emocional.

De acuerdo con Ramírez (2020), en el contexto mundial la productividad se ve afectada principalmente por un agotamiento emocional en los individuos, caracterizado por un estrés crónico en el lugar de trabajo producido por la incapacidad para gestionar las propias emociones y regularlas de forma, que puedan ser afrontados inteligentemente los distintos estímulos inmersos que pueden afectar la productividad de la empresa, así, según este estudio, no importa si el trabajador está bien remunerado o si cuenta con un cargo que le genere

estatus, el estar frustrado, tener emociones predominantes como la ira o la irritabilidad, afecta inminentemente la productividad.

La Organización de las Naciones Unidas (citado por Orgaz, 2020) afirma que 4 de cada 5 trabajadores a nivel mundial, padecen consecuencias asociadas al agotamiento emocional, a causa del confinamiento y teletrabajo, mismos que según el banco de España, afectan 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.

De acuerdo a lo planteado, se puede decir actualmente, el contexto laboral continuamente atraviesa transformaciones que afectan la calidad de vida de la población de trabajadores, especialmente aspectos relacionados con la salud mental que impactan en el comportamiento de los individuos. La globalización e implementación de tecnologías de la información ha impactado significativamente a los trabajadores de este siglo, impactando en la salud mental de los individuos debido a las modificaciones que se generan en la cultura y economía de las organizaciones, es una situación que representa un reto tanto para los colaboradores, como para los directivos, debido que, aunque los cambios son necesarios, también deben ser abordados de forma que no impacten negativamente en la productividad, cultura organizacional y bienestar general de los trabajadores.

De acuerdo con el Banco de Desarrollo de Productividad en América Latina (CAF, 2019), en países latinoamericanos como México, Brasil, Chile, entre otros, la productividad es de alrededor del 30% en comparación a la de otros países que supera el 75% han buscado forma de mejorar este problema como los bajos niveles de innovación y financiación, no obstante, existen causales más profundas que pueden relacionarse con la gestión emocional de los trabajadores, esto es un aspecto a tener en cuenta en especial si se considera el peso que una eficacia y eficiencia inadecuada genera en la economía de la empresa, donde los directivos suelen centrarse en la cantidad de horas que un trabajador está en un determinado puesto, y no realmente en lo producido en una menor cantidad de tiempo. En este aspecto, la psicología organizacional es fundamental para conocer los aspectos laborales que impactan en la productividad, se debe considerar que las relaciones en el trabajo no son solo laborales, sino

que existe un proceso de comunicación donde se establecen vínculos emocionales que tienen un impacto sobre el clima laboral.

De acuerdo al informe anual del Banco de desarrollo de América Latina, la brecha de productividad entre la región y los países desarrollados es casi la misma desde hace 50 años, “actualmente estas brechas son mayores en la región que en el mundo desarrollado, y principalmente surgen de distorsiones que limitan o sesgan decisiones de formación de capital humano, familia y empleo a lo largo de la vida de las personas” (CAF, 2019, p.108). En Latinoamérica existe una baja eficiencia en la utilización de recursos económicos y humanos, según este reporte, la productividad de los trabajadores por hora se califica en 0,26 con respecto al de Estados Unidos que se califica con un 1, especialmente, países como Colombia, Perú y Ecuador se encuentran por debajo de este promedio con una productividad por debajo de 0,20.

Es preciso considerar que las empresas se encuentran integradas por personas que interactúan, tienen sentimientos y emociones, siendo menester para el contexto empresarial, contar con un personal dotado de inteligencia emocional, capaces de regular sus propias emociones y comprender la de sus subordinados, pues, las organizaciones con directivos con formación en inteligencia emocional, han logrado mejoras en la productividad de sus compañías. En este sentido, cabe mencionar que la Empresa Alimentar Valledupar, es un organismo que, al igual que toda organización, se interesa por su productividad en la que se dé cumplimiento a sus objetivos y metas, el teletrabajo como nueva modalidad para ejecutar las labores ha desencadenado factores como elevados niveles emocionales de ansiedad o intranquilidad, cansancio y frustración como ha ocurrido en estos tiempos, pasar de la presencialidad al trabajo desde casa, siendo esto un impacto en la forma que los trabajadores gestionan sus emociones y por ende, en su comportamiento para cumplir con las funciones asignadas.

En Colombia, de con CAF (2020), el indicador de productividad en Colombia 0,21, un promedio inferior a la mayoría de países latinoamericanos, esto es debido a la utilidad inadecuada de factores productivos como recursos humanos y económicos, además de grandes niveles de informalidad, el país especialmente, presenta una tasa de informalidad de más del 50%, siendo preciso mencionar que debido a la incertidumbre que esto genera, afecta la

capacidad de las personas para regular las emociones presentadas tras estas situaciones. La improductividad es un problema que se ve afectado por múltiples factores, entre ellos, la capacidad que tienen las personas para regular sus emociones que le permita cumplir adecuadamente con las exigencias organizacionales, un individuo con inteligencia emocional, es capaz de gestionar un ambiente armónico, logrando un equilibrio entre lo personal y lo laboral.

Teniendo en cuenta, los distintos planteamientos presentados en este apartado y, de acuerdo a la problemática evidenciada en la organización, cabe resaltar la existencia de un problema relacionado con la gestión emocional y productividad en la empresa Alimentar, y que, además, es una problemática investigada en otros contextos a nivel mundial y nacional, se fundamenta la necesidad de conocer la relación entre la inteligencia emocional y la productividad.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación existente entre inteligencia emocional y productividad de talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar?

## **2. Objetivos de investigación**

### **2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre inteligencia emocional y productividad de talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar

#### **2.1.1. Objetivos específicos**

Caracterizar sociodemográficamente mínimo por edad y sexo al personal de talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar

Identificar inteligencia emocional con respecto atención, la claridad y la reparación emocional del talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar

Describir la productividad de los empleados según factores individuales, grupales y organizacionales del talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar

Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones de la productividad del talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar.

### **3. Justificación**

Actualmente, el aporte teórico en cuanto a la inteligencia emocional y la productividad en el marco de las organizaciones del sector de alimentos, ha adquirido gran auge en un mundo donde las necesidades humanas se manifiestan a través de todos los niveles y esa variedad posee dos aspectos fundamentales que consisten en saber manejar diferentes situaciones y comprender que los pensamientos y sentimientos se conectan e influyen en el ambiente donde se encuentren.

Por tanto, el conocimiento, manejo y control de las emociones de manera positiva, tiene un efecto en la valoración de sus reacciones para crear la seguridad en el contexto emocional, promoviendo la acción deseada, en relación a esto, la entidad de liderazgo para los colaboradores se convierte en una figura para orientar y promover en la organización una cultura sana fundamentada en la inteligencia emocional, esto, con el objetivo de que además de que el talento humano se beneficie, también se propicie la consecución de objetivos estratégicos. Es necesario para esto, presentar los conocimientos de expertos en la materia como psicólogos, para la formación y crecimiento del personal.

Históricamente, se ha creído que las emociones no deben estar ligadas a las labores de los individuos, no obstante, con investigaciones como las de Goleman, ha quedado en manifiesto que desarraigar las emociones en estos contextos es imposible e incluso, poco práctico, lo realmente importante es saber generarlas, es decir, expresarlas y gestionarlas adecuadamente de tal forma que no se establezcan tensiones por emociones negativas, sino que estas puedan ser expresadas de tal forma que se logre mejorar aspectos de las relaciones interpersonales y propicien un óptimo clima organizacional para potenciar la consecución de metas, visión y misión.

De acuerdo con Carmona, Vargas y Rosas (2015) el estudio de las emociones y sentimientos en el marco de la inteligencia emocional, es un tema que ha tomado ímpetu en el área laboral, debido que es una destreza que permite manejar las propias emociones, interpretarlas, manejarlas y de esta manera, contar con control sobre las mismas propiciando el desarrollo de actividades eficaces que favorezcan la productividad y el desempeño laboral.

Con relación a esto, se hace entonces importante estudiar como la forma en que se gestionan las emociones puede impactar también en el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores.

Siguiendo con lo antes expuesto, en el aporte práctico conocer la incidencia de la inteligencia emocional sobre la productividad, propicia elementos de soporte para las empresas implementar estrategias que fomenten la mejora de gestión emocional y de este modo, propiciar contextos en los que se favorezca la productividad en la organización. Como hecho de aporte social, los individuos se verán beneficiados por esta investigación en la medida que puedan conocer cómo se encuentra su habilidad para gestionar sus emociones, es de destacar que el principio de todo cambio es el reconocimiento de en qué punto se encuentra una persona, partiendo de esto, conocer la inteligencia emocional, favorece personalmente a los empleados para que implementen las acciones que consideren necesarios para aprender a ser individuos inteligentes emocionalmente.

Esta investigación como aporte a la sociedad, propone una conceptualización acerca de la inteligencia emocional y la productividad, esto permite que profesionales afines al área, implementen programas de formación, que busquen eficientemente sus emociones, y la creación de organizaciones, empresas e instituciones inteligentes que manejen la competitividad y nuevas formas de integración, cooperación y participación en el logro de los objetivos, metas y propósitos de común acuerdo entre sus miembros.

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 como lo es la productividad, 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 generen nuevas propuestas y acciones en torno a investigaciones relacionadas.

**Delimitación:** El presente trabajo se fundamenta en autores para la inteligencia emocional como Mayer y Salovey, Goleman, Muñoz y Soletto, Davis y Newstrom, Quesada y Villa, y referentes para la productividad como Cequea, Maroto y Cuadrado, López, Stoner, Verdeber, Robbins y Judge. Será realizada en la empresa Alimentar Valledupar por psicólogos

en formación de la Universidad Popular del Cesar, en un lapso de un año, comprendido entre octubre de 2020 y octubre de 2021.

**Línea de investigación:** La presente investigación se encuentra inserta en la línea de la psicología organizacional, esto, teniendo en cuenta que se busca relacionar la inteligencia emocional con la productividad humana de una organización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **4. Antecedentes de la investigación**

La inteligencia emocional ha sido ampliamente reconocida como una capacidad de los individuos para gestionar adecuadamente sus emociones, esto genera un impacto en la eficiencia y eficacia de los trabajadores al ejecutar sus funciones, por ello, en este apartado se relacionan los distintos estudios encontrados a nivel internacional, nacional y local/regional que den cuenta de los resultados obtenidos por otros investigadores respecto a la relación entre la inteligencia emocional y la productividad para más adelante, por hacer un análisis comparativo entre aquellos hallazgos, y el producto de este proyecto de grado.

En el ámbito internacional se encontró a Quispe y Tolentino (2020), quienes llevaron a cabo un estudio en Lima, Perú, titulada inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en la organización; implementaron una metodología cuantitativa de tipo correlacional y diseño no experimental aplicada en una muestra de 26 participantes a los cuales el Modelo de Baron para medir la inteligencia emocional y una encuesta para medir la productividad. Dentro de los principales resultados encontraron una relación entre la inteligencia emocional y la productividad concluyendo que es importante el control de las emociones para generar una mayor productividad y rentabilidad.

El estudio anterior es un aporte de gran relevancia para este proyecto, pues evidencia que existe una relación significativa entre las variables de estudios brindando un soporte investigativo, e igualmente, guarda similitud en el interés por abordar la inteligencia emocional y la productividad como variables en los procesos organizacionales, se difiere en los instrumentos utilizados para abordar la investigación.

Por otra parte, Quijano (2020) realizó su tesis de investigación para titularse como administradora sobre inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gauco SRL en San Juan de Miraflores, con el objetivo de determinar la relación entre estas variables. Su estudio fue cuantitativo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal aplicada en una muestra de 85 colaboradores, como método de recolección de datos, implementó cuestionarios para evaluar la inteligencia emocional y la productividad. Los resultados del estudio revelan una relación considerable entre las variables con una significancia bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,815 que indica una asociación positiva muy fuerte en la cual una buena inteligencia emocional conduce a mejoras en la productividad.

El anterior estudio tiene similitud con este proyecto en su objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad, es importante porque incluye ambas variables, e igualmente, los resultados son un aporte significativo pues demuestran una validación de la hipótesis de trabajo en la cual se constata una relación entre las variables, no obstante, se difiere en el campo de estudio que fue administrativo y en las técnicas de recolección de datos.

Vásquez (2020), para obtener el título de profesional de administración estudió la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR de Ucayali, Perú, tuvo por objetivo determinar la relación entre ambas variables mediante un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con un diseño no experimental. La muestra se conformó por 56 colaboradores a quienes aplicaron el Test de Goleman (1995) para medir la IE y el test sobre productividad laboral. Los resultados del estudio demuestran una relación entre la inteligencia emocional y la variable productividad con sus dimensiones eficiencia, efectividad y eficacia.

Lo anterior, guarda similitud con el objetivo de este proyecto que busca determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en el talento humano, asimismo es un aporte de gran importancia en la medida que demuestra la existencia de asociación significativa de variables, no obstante, se difiere en el campo de estudio el cual fue orientado desde los conocimientos administrativos y este trabajo se dirige desde una exploración psicológica.

En Tabasco, México, Villegas, Neme, y García (2020), realizaron un estudio titulada la influencia de las emociones y el impacto en la productividad de los trabajadores de una microempresa comercializadora de plásticos, con el objetivo de conocer la influencia de las emociones en la productividad de los trabajadores en una microempresa comercial. Utilizaron una metodología cuantitativa correlacional en una muestra de 8 personas a las cuales aplicaron una encuesta tipo Likert para valorar ambas variables. Los resultados obtenidos revelan que las emociones inciden en la productividad en función a las condiciones que se presentan en el entorno personal y laboral.

La anterior investigación tiene similitud con este trabajo en el objetivo general relacionado con conocer la influencia de la inteligencia emocional sobre la productividad, a su vez constituye un aporte relevante pues evidencia un impacto positivo del manejo de las emociones sobre la productividad asociada con el entorno en el que se desenvuelven los individuos, empero, se difiere también en los métodos utilizados para la recolección de información.

Por último, en este contexto internacional, se encontró el estudio de Deza en Huancavelica, Perú (2017), sobre satisfacción laboral y su relación con la productividad de piscicultores, su objetivo fue determinar la relación de estas variables y dimensiones de la productividad como eficiencia, eficacia y efectividad mediante un método cuantitativo de tipo correlacional y diseño no experimental. La población se constituyó por 20 apicultores, diseñaron dos instrumentos con validación de juicio por expertos para valorar cada variable. Como resultados, determinó una relación positiva moderada entre la productividad y la satisfacción laboral. Esto es un aporte para el estudio de la productividad, y se tiene similitud en esta misma variable, pero se difiere en la variable de satisfacción laboral pues no es de interés para este proyecto.

En el contexto nacional, Bautista y Murillo (2020), realizó un estudio en Bogotá sobre influencia emocional en los estilos de liderazgo y el éxito de los proyectos que tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo y en el éxito de los proyectos, teniendo como parámetro la percepción de éxito de un proyecto por parte de los diferentes stakeholders. La metodología implementada fue cuantitativa de tipo correlacional aplicada a un grupo de 36 personas, utilizó como instrumento de recolección de

datos la encuesta. Halló una asociación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo, quienes cuentan con una alta IE se inclinan por estilos autoritarios o conciliador, igualmente la IE tiene incidencia en la percepción del éxito de los proyectos, afecta los pensamientos de motivación y persistencia.

El anterior estudio es un aporte que permite conocer la importancia de la inteligencia emocional en los contextos organizacionales, a su vez, se tiene similitud en la exploración de esta variable permitiendo conocer el grado de manejo emocional que tienen los trabajadores, sin embargo, también se difiere en las otras variables utilizadas como los estilos de liderazgo y el éxito de proyectos, pues no serán abordadas en este proyecto.

Castaño y Páez (2020) realizaron un estudio en Manizales sobre calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales en profesionales jóvenes que tuvo como principal objetivo establecer la relación entre inteligencia emocional y calidad de vida laboral con estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes egresados. Emplearon metodología cuantitativa de tipo correlacional aplicando la escala TMMS-24 (inteligencia emocional) y el cuestionario CVP35 para la calidad de vida laboral en una muestra de 149 participantes. El estudio evidenció que, a mayor inteligencia emocional, mejor calidad de vida laboral, el manejo de las emociones refleja una mejor forma de afrontamiento y coadyuvar el éxito profesional.

La anterior investigación evidencia que la inteligencia emocional es un factor determinante para el éxito laboral, esto es un aporte importante pues, aunque no incluye la productividad, demuestra que el manejo de las emociones es algo elemental en la vida laboral, con esto se guarda entonces una similitud entre ambos estudios y se difiere en el hecho que la productividad no es una variable objeto de estudio.

Cáceres, Matagira, y Torres (2019) realizaron un estudio en Bucaramanga sobre evaluación de inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de transporte translebrija. La metodología del estudio fue cuantitativa de tipo descriptivo en la que utilizaron como instrumento la escala TMMS-24 de Mayer y Salovey en una muestra de 86 empleados. Sus resultados demostraron una baja inteligencia emocional en los encuestados con una afección en la dimensión intrapersonal que genera molestias en el ambiente laboral, personal y social, esto afecta en proceso lineal a la claridad y reparación emocional.

El estudio anterior es un aporte relevante debido a que permite conocer cómo se encuentra la inteligencia emocional en los encuestados, además que tiene similitud en el abordaje de esta variable y el instrumento seleccionado para valorarla, sin embargo, se difiere en el tipo de estudio (descriptivo) y la exclusión del abordaje de la productividad.

Por otra parte, también se encontró el estudio de Figueroa y Pacheco (2018) en Bogotá, titulada inteligencia emocional y su impacto en las interrelaciones personales, la salud y la productividad. Tuvo como objetivo analizar la situación actual del manejo emocional en el ámbito laboral y su impacto en las estrategias y la productividad. La metodología fue cuantitativa de tipo correlacional, diseñaron instrumentos de elaboración propia para la evaluación del estudio y fueron aplicados en una muestra de 25 trabajadores. Como resultados encontraron debilidades en dimensiones de la IE como la autoconciencia, la autoconfianza, autoestima y dificultad para encontrar propias fortalezas, igualmente, el control emocional se asocia a las decisiones y actuaciones en el trabajo, el 54% no tiene un óptimo nivel de control emocional y esto genera dificultades en la productividad de la empresa.

El estudio de Figueroa y Pacheco (2018) guarda similitud con este estudio en el abordaje de la inteligencia emocional y la productividad, genera aportes asociados a la afección que genera una inadecuada gestión emocional sobre los procesos organizacionales como la eficacia, eficiencia y efectividad de las funciones. Se difiere en la variable de salud y relaciones interrelacionales, pues no son objeto de estudio en este trabajo.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) llevaron a cabo un estudio en Bucaramanga sobre factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones, el objetivo fue identificar los factores determinantes de la productividad. La metodología fue cuantitativa descriptivas mediante el análisis estadístico de un instrumento de validación propia con dimensiones de capital humano y económico. Los resultados indican que los factores más influyentes en la productividad es la gestión de procesos, las capacidades de control y la satisfacción laboral.

El anterior estudio es un aporte de gran importancia pues evidencia los factores o indicadores que pueden afectar los procesos de productividad, esto, propicia el análisis comparativo entre resultados, e igualmente, se guarda similitud en el abordaje de la variable

productividad, no obstante, se difiere en el tipo de investigación utilizada y en el hecho de no incluir la variable inteligencia emocional.

Argoti, Romero y Guevara (2017) realizaron un estudio en Cali titulado relación entre inteligencia emocional con el desempeño laboral, la metodología implementada fue cuantitativa de tipo correlacional y como instrumento, se usó el TMMS-24 y la evaluación de desempeño. Como resultado se encontró que, sin distinción de sexo, las emociones juegan un papel importante en el desempeño en el trabajo, encontró que la dimensión atención emocional no tiene influencia sobre el desempeño laboral y en términos generales se identificó una relación positiva entre las variables estudiadas.

Lo anterior, aunque se difiere en que no incluye la variable productividad, es de tener en cuenta que esta se encuentra directamente relacionada al desempeño de los empleados, este es producto de efectuar acciones con eficacia y efectividad, por lo cual es un aporte importante los resultados hallados sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, evidenciado que el control de emociones es importante para óptimos procesos en la empresa.

Finalmente, en el área regional, Cerpa y Conrado (2021), realizaron un estudio sobre el impacto en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla, su objetivo fue fortalecer la identificación de actitudes y aptitudes adecuadas para lograr un impacto en la productividad, el resultado de su investigación demuestra que el clima organizacional, la capacidad o estilo de liderazgo afectan directamente el desempeño laboral y por ende, la productividad asociada con la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales. Esto es un aporte importante debido a que permite observar factores que pueden afectar la productividad constituyendo a su vez una característica de similitud entre los estudios, sin embargo, se difiere en el hecho de no incluir la inteligencia emocional como variable de estudio.

Silva, Hernández y Guerrero (2020), realizaron un estudio sobre procrastinación como factor patológico en la productividad en organizaciones públicas de Valledupar, con el fin de mejorar la productividad. Su metodología fue cuantitativa de tipo descriptivo aplicada a una muestra de 487 personas. Como principales hallazgos encontraron que la procrastinación es un factor predominante entre los participantes, siendo un determinante en la productividad,

hallando que aquellos que suelen emplear comportamientos de procrastinación tienen un menor desempeño en sus funciones en comparación a quienes no prorrogan tareas.

El anterior estudio se relaciona con esta investigación en la exploración de la productividad como variable incidente en la ejecución de actividades laborales, empero, no es analizada correlacionalmente como concepto con la inteligencia emocional, por lo cual, se diferencia en la metodología utilizada y la exclusión de la variable inteligencia emocional.

Moscote (2019), realizó un estudio en el departamento de la Guajira titulado competencias gerenciales e inteligencia emocional en directivos de instituciones bancarias. El estudio tuvo por objetivo general determinar la relación entre Competencias Gerenciales e Inteligencia emocional. Exploró mediante una investigación cuantitativa de tipo correlacional con diseño no experimental y corte transeccional, su población fue determinada por censo y conformada por 23 directivos y 80 empleados a los cuales aplico cuestionarios tipo encuesta. Los resultados del estudio, revelan que los directivos con rangos bajos no coinciden con empleados de rango algo, significando que, al manejar adecuadamente las competencias gerenciales, se ejerce una excelente praxis de la inteligencia emocional. Se concluye que existe presencia baja de competencias gerenciales e inteligencia emocional en directivos. Se recomienda la praxis de los lineamientos teóricos-prácticos a través de círculos de estudios planificados.

El estudio anterior se relaciona con este proyecto en el interés por estudiar la variable de inteligencia emocional en entornos laborales, asimismo, genera un aporte importante pues evidencia el comportamiento de esta en las competencias gerenciales, sin embargo, se difiere en que no se hace alusión a la productividad como variable objeto de estudio.

Por otra parte, Sincelejo, Orosco (2019), realizó una investigación que se tituló perfil de competencia e inteligencia emocional en empresas de salud del sector privado. La investigación tuvo como objeto determinar la relación entre el Perfil de Competencias del Gerente y su nivel de inteligencia emocional ante la efectiva Gestión en el manejo de los Recursos Humanos. La investigación tuvo una metodología aplicada de tipo correlacional, con un diseño no experimental transeccional y de campo, su muestra estuvo conformada por 44 directivos de empresas privadas. Se utilizó como técnica de recolección la observación mediante encuestas, a través del cuestionario con 90 ítems con cinco alternativas de

respuestas. Los resultados permitieron concluir: que la correlación es positiva muy baja entre gestión de recursos humanos y perfiles de competencia en relación a la inteligencia emocional, los generes no cuentan con visión organizacional, son poco proactivos y temperamento inadecuado.

En anterior estudio guarda similitud con la exploración de la variable inteligencia emocional en los contextos laborales, coincide también en la metodología aplicada y genera aportes relevantes sobre la IE de los participantes que permitirán establecer resultados comparativos más adelante, empero, se difiere en que la productividad no es una variable incluida en el estudio.

Caldera (2018), realizó un estudio en Montería sobre productividad y responsabilidad social en instituciones del Estado. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre productividad y responsabilidad social del personal directivo y empleado en instituciones del Estado Montería – Departamento de Córdoba. Su enfoque fue metodológico y el tipo de investigación se tipificó como descriptiva correlacional con un diseño no experimental de campo, la población estuvo conformada por 16 directores y 163 empleados para un total de 179 sujetos. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, el instrumento elaborado fue un cuestionario dirigido al personal directivo y empleado, con 42 ítems y cinco alternativas de respuestas casi siempre, siempre, a veces, casi nunca, nunca.

Como resultados del anterior estudio, se determinó que la productividad de los directivos y la responsabilidad social intervienen de manera directamente proporcional, pero en un nivel sustancial; esto sugiere que mientras aumente el nivel de una variable, mayor será el nivel de la otra y viceversa. En este sentido, se recomendó a los directores mejorar sus actitudes para que no se produzcan incongruencias en su ser y hacer, asumiendo que la calidad de la educación en estas organizaciones depende de las decisiones acertadas y coherentes que, en conjunto se tomen. Lo anterior, se relaciona con el presente proyecto en el estudio de la productividad como variable de interés, genera aportes importantes respecto a este aspecto en las organizaciones, y como el incremento o disminución de esta afecta los procesos empresariales, lo cual permite más adelante comparar con los resultados que este proyecto genere, sin embargo, también se difiere en que no incluye la variable de inteligencia emocional.

## 5. Bases teóricas

La inteligencia emocional es una habilidad relacionada directamente con el equilibrio de las emociones que propicia la comprensión y regulación adecuada de las emociones propias y de los demás, permitiendo gestionar adecuadamente los sentimientos, carecer de esta competencia no solo afecta a nivel personal, sino que repercute también en diversos aspectos como el laboral y, por ende, en el desarrollo profesional. La inteligencia emocional desempeña entonces un papel fundamental en la efectividad y eficacia de las labores del trabajador, por esto, en el apartado de bases teóricas se relacionan los distintos postulados que soportan teóricamente esta investigación, otorgando un panorama amplio sobre la comprensión de las variables objeto de estudio.

### **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es concepto amplio que incluye diversos elementos, fue un concepto desarrollado por Mayer y Salovey (1990) y difundido con gran éxito por Goleman, la cual es definida de la siguiente forma: “La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y por último, -pero no por ello menos importante- la capacidad de empatizar y confiar en los demás” (Goleman, 1997,p.65).

Por otro lado, Mayer y Salovey (1990), definen la inteligencia emocional como la destreza de percibir, valorar y expresar las emociones de forma precisa, la habilidad para generar sentimientos para la facilitación del pensamiento, comprender, conocer y regular las emociones a partir de un conocimiento emocional e intelectual. Los autores, plantean que estas habilidades están regidas de acuerdo a unos procesos psicológicos como la percepción, evaluación y expresión de las emociones, habilidad para acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, comprender y regular las emociones.

El modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey, habla de cuatro habilidades “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones

promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997, p.10). No obstante, Goleman (1997) propone como componentes de la inteligencia emocional el autoconocimiento emocional, la automotivación, el autocontrol emocional, el reconocimiento de emociones ajenas y las relaciones interpersonales, son estos componentes, los que se tendrán en cuenta para el desarrollo del presente estudio de investigación.

Al respecto Muñoz y Sotelo (2005) consideran que la inteligencia emocional es un término emergente y que la misma como procedente 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 se presenta como una nueva forma de prevención, como una nueva forma de mirar buscando luz entre tantas sombras; como una alternativa de buscar herramientas que permitan a los individuos salir a flote de situaciones conflictivas, en las cuales también pueden participar activamente en mejorar su inteligencia emocional. Ahora bien, Bowlby (2018) insiste en el papel del apego en la génesis de la inteligencia emocional como capacidad importante que debe potencializarse, especialmente dentro de las empresas; así la define como “resorte moral, cualidad de una persona que no se desanima, que no se deja abatir”.

Quiere 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. La inteligencia emocional se expone como una definición pragmática, que hunde sus raíces en las realidades empresariales, terapéuticas y sociales.

En tal sentido Elorza y Suárez (2010), explican que el concepto de inteligencia emocional 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 situaciones adversas, tomando inclusive lecciones de vida que sustentan otros hechos similares que puedan enfrentar.

Las emociones incumben a una segunda esfera formulada que incluye estados afectivos y de la energía del individuo para actuar, se vincula con la inteligencia aplicada desde factores cognitivos que contienen funciones como el razonamiento, la memoria, el pensamiento abstracto y el discernimiento. Tradicionalmente, y desde los principios del siglo XX la inteligencia se medía derivada del grado de funcionamiento de las capacidades cognitivas.

### **5.1.Elementos de la inteligencia emocional**

Para Davis y Newstrom (2016), los elementos de la inteligencia emocional hacen referencia a “una nueva forma de gerenciar en la que se comparte cierta autoridad y poder de superiores 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.

#### **5.1.1. Autoconocimiento emocional**

El autocontrol emocional como componente de la IE 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 el individuo 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 (citado por; Goleman 2008), reconoce el autoconocimiento emocional como el conocimiento de uno mismo, como aquella capacidad de reconocer un sentimiento propio en el momento que aparece; siendo un factor de gran importancia en la inteligencia emocional,

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 conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.

### **5.1.2. Autocontrol emocional**

El autocontrol emocional es la conciencia de sí mismo, una habilidad básica que permite al individuo controlar sus propios sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que no poseen esta habilidad batallan constantemente con tensiones desagradables.

Es la capacidad para manejar las emociones de forma apropiada, teniendo buenas estrategias de afrontamiento a situaciones estresantes, capacidad de autogenerarse emociones positivas. Un individuo auto controlado evita dejarse llevar por emociones pasajeras, sabe reconocer problemáticas transitorias y persistentes. Consiste en el control de impulsos y emociones.

### **5.1.3. 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.

### **5.1.4. 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 inconscientes 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 las emociones que el otro está sintiendo.

El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, nos puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas, Rosenthal (citado por Jachilla, 2018), habla de tres elementos que permiten la aparición de la empatía en los individuos: la atención, la sensación de bienestar mutua y la coordinación no verbal.

#### **5.1.5. 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 habilidad para relacionarse de forma adecuada con los demás. Esta habilidad está relacionada con las habilidades sociales del individuo, su popularidad, liderazgo y eficacia interpersonal.

La inteligencia emocional, 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 inteligencia emocional es un aspecto que a día de hoy, se ha convertido en un concepto de gran relevancia pues en todos los aspectos 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, sin embargo, en este trabajo es de especial interés su relación con la productividad, por lo cual, una vez descrita teóricamente la inteligencia emocional, es pertinente relacionar las concepciones sobre productividad.

La productividad es una variable multidimensional que ha sido definida según el contexto de utilización, la mayoría la concibe como unidades producidas por horas de trabajo. Quesada y Villa (2007) la definen como el progreso constante, es un proceso en el cual su principal función es propender por la mejora continua de los procesos organizacionales, y se fundamenta en que el individuo puede optimizar la forma en que desempeña sus funciones laborales llevando una actitud de progreso al cambio para incrementar la eficiencia y efectividad de su trabajo, es entonces el resultado de una mezcla de elementos que permiten obtener los mejores efectos para la empresa. Gutiérrez (1995) también la refiere como “la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros” (p.25), es elemental para conseguir el cumplimiento de objetivos o metas y sostener criterios fundamentados en la calidad y desarrollo del personal.

Otras de las definiciones mayormente referidas en la de la posición económica, expresa la productividad como una relación entre las salidas, productos, insumos y recursos implementados que funcionan como indicador de eficiencia. (Cequea, 2012). Autores como Maroto y Cuadrado (2006) señalan que "la productividad hace referencia a la cantidad de bienes y servicios que produce un trabajador, bien sea como individuo o por cada hora trabajada" (p.35). Es un concepto que entonces se constituye como la relación entre el producto y los recursos requeridos.

Dentro de la concepción de la productividad laboral, frecuentemente se relacionan una serie de conceptos importantes para su comprensión y medición en la empresa, de acuerdo con Quesada y Villa (2007) se relaciona tres criterios elementales para conocer la calidad de productividad como la eficiencia, efectividad y eficacia. La eficiencia hace alusión al uso de recursos y cumplimiento de las actividades de la empresa, se da mediante un control riguroso de los presupuestos y el uso de horas, por otro lado, la efectividad se concibe como la relación entre los resultados alcanzados y lo resultados propuestos, es decir, lo que se logró y lo que se pretendía lograr, es un indicador de utilidad en la medida de parámetros de calidad, y la eficacia, es el valor del impacto del producto o servicio prestado.

Otro aspecto a considerar para comprender la productividad en la empresa es el capital humano, siendo un recurso fundamental en el planeamiento estratégico e igualmente, el más complejo de gestionar, esto debido a múltiples herramientas que se deben aplicar para el

óptimo funcionamiento del trabajo humano. López (2005), concibe el capital humano como un conjunto de competencias, conocimiento y habilidades de los individuos que trabajan, es una fuente de ventajas competitivas. Asimismo, Delgadillo (2003), considera que el talento humano potencia la productividad para el crecimiento de la empresa en la sociedad.

En toda organización es menester prestar especial atención al personal con el cual trabaja, pues sin el esfuerzo de los mismo, es imposible alcanzar los objetivos de la empresa, esto indica que el talento humano es un factor potenciados para fortalecer la organización, e identificar otros factores que propicien la eficiencia y productividad. El foco de la productividad se centra entonces en la producción de valor y satisfacción para los clientes internos y externos. En un entorno de cambio que se relacione con la producción de innovación sistemática y flexible, y la satisfacción recurrente de los clientes. Las organizaciones necesitan integrantes que sean capaces de visualizar oportunidades de generación de valor como punto de partida para la articulación de ofertas.

La productividad requiere la unión de esfuerzos conjuntos en la misma dirección. Esto implica, que la unión de las competencias, las actitudes y las expectativas en torno a objetivos comunes de todos los miembros de la institución facilitará la realización de acciones fortalecidas e integrales, ya que se obtienen mejores resultados que al emplear las capacidades solo de modo individual. Al respecto, Stoner (1996) aclara “la productividad no es casual, pero si es causal. A diferencia de los grupos, son creados con el concepto de efectividad y no sólo de eficiencia”. (p.234).

Se deduce entonces, para una óptima productividad, es necesario que quien dirige la organización, se asegure que cada miembro trabaje al máximo sus capacidades óptimas y que cada uno colabore para lograr la sinergia esperada dentro del espacio organizacional. Cabe destacar, que, para cambiar el concepto de grupo a equipo, deberá cambiarse también la actitud de las personas, ya que ésta es la clave del éxito. En otras palabras, directores y empleados, deben actuar como facilitador, coordinador o líder a fin de que las personas empiecen a sentirse miembros del grupo y luego a actuar como tales.

El directivo debe trabajar con los empleados para comunicar y explicar algunos factores: cómo espera que trabajen, en que difiere el nuevo método de funcionamiento respecto al que estaban acostumbrados, dónde pueden solicitar ayuda y cómo funcionará la productividad

para la toma de decisiones, entre otros aspectos de especial importancia. Según Verderber y Verderber (2016), la comunicación genera un alto compromiso con la organización; incrementa los niveles de productividad, gracias a la sinergia en la cual trabajan diversos factores o influencias para generar un efecto aportado por sus colaboradores y sus competencias individuales; aumento de la satisfacción, ya que la interacción personal facilita el logro de la necesidad de afiliación de los miembros”.

Partiendo de lo anterior y lo que proponen los autores, cuando esos procesos suceden se facilita la comunicación, se desarrollan habilidades de trabajo grupal en la empresa pues se realizan actividades en el mismo espacio físico, permitiendo a los equipos enfocarse más fácilmente en los aspectos problemáticos de la organización. Sintetizando, la productividad busca incrementar el compromiso y una mayor responsabilidad en el momento de alcanzar resultados, logrando que sus miembros propongan y desarrollen planes de trabajo e ideas para tomar decisiones y a su vez, que ejecuten los procedimientos necesarios para el alcance de las metas institucionales. Se sabe que sea cual fuere su tamaño y su organigrama, toda institución está constituida, en definitiva, por un número de personas que generalmente se desenvuelve en equipo.

### **Características de la productividad**

La productividad es una dinámica grupal que tiene como finalidad lograr las metas organizacionales mediante las acciones conjuntas de cada uno de sus miembros. Para James y Lindsay (2018, p. 20), las características de la productividad constituyen “una parte elemental para fomentar la participación del colectivo empresarial”. Implica, orientar la productividad, sus miembros deben dirigir su experiencia hacia el estudio de grupo, determinando sus características, específicamente los patrones de comunicación y las relaciones interpersonales.

Robbins y Judge (2008), explican que entre sus características principales resalta el ser “un grupo conformado por dos o más individuos que interactúan y son interdependientes, cuya reunión obedece al deseo de alcanzar objetivos particulares”. (p.17). Los individuos en las organizaciones actúan y se relacionan cuando están movidos por intereses comunes. Para lograr la realización de esos intereses, los miembros del equipo deben atravesar las diferentes etapas que caracterizan su desarrollo (formación, conflicto, regulación y desempeño), lo cual contribuye a establecer un grado de cohesión entre ellos.

Se articula todo para que ello se logre de la mejor forma posible. Siempre se destaca al jefe en su calidad de líder, dejando de lado la función desempeñada por la asistente ejecutiva o secretaria. El funcionamiento en equipo es muy relevante para la gestión de las emociones del personal, ya que resulta crucial para la forma en que las personas se desenvuelven en la organización. Inclusive, resulta relevante para la gestión porque se relaciona con la manera de explotar la base de conocimiento que tenga la organización y cómo se desarrolle estratégicamente, en definitiva, con cómo “aprende” la organización. Hoy en día, el óptimo funcionamiento de los equipos es necesario que exista: cohesión, conocimiento de las metas, delegación de tareas y comunicación.

## **6. Sistema de variables o categoría:**

**Inteligencia emocional:** Salovey y Mayer (1997), la definen como la competencia de percepción, valoración y expresión de emociones con exactitud con la habilidad para acceder o generar sentimiento para fomentar y facilitar el pensamiento y la comprensión de emociones, así como el conocimiento de las mismas y su regulación previniendo incrementos emocionales e intelectuales. Estos autores crearon un instrumento con la finalidad de medir la inteligencia emocional denominado Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre estados emocionales (TMMS-24), cuenta con tres dimensiones: atención a los sentimientos o a las emociones, claridad emocional y reparación emocional.

**Atención a los sentimientos:** Hace referencia a la percepción de las propias emociones, a la capacidad de sentir y expresarlas de forma adecuada. Mayer, Salovey y DiPaolo (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 identificar las emociones propias y las de otras personas, además de la expresión adecuada de sentimientos y necesidades relacionadas con estos, permite discriminar emociones positivas, negativas, honestas o deshonestas.

**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 emocionales internas y externas en las que se establecen un amplio conocimiento entre la emoción 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.

**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 emociones de carácter negativo, recurrir a la implementación de estrategias que permitan alcanzar emociones de naturaleza positiva. Es entonces una habilidad para estar abiertos a estados tanto positivos como negativos, reflexionar sobre esas emociones y regularlas adecuadamente.

**Productividad:** Cequea (2012), considera que la productividad debe ser conceptualizada desde la eficiencia, la eficacia y la efectividad, siendo entonces una medida de relación entre el desempeño y los resultados que incluye esos tres aspectos. Este autor la refiere como una productividad humana, explicando que se habla de individuos, de su trabajo, asociando su eficacia, eficiencia y efectividad para cumplir sus funciones, en ese sentido, explica que la eficiencia es la capacidad para producir los resultados máximos con el mínimo esfuerzo, la efectividad como la competencia para satisfacer las demandas de la institución y la eficacia como la capacidad para alcanzar los objetivos organizacionales.

**Factores individuales:** Son factores relacionados a las personas que tienen influencia en los resultados o el desempeño de la organización, incluye aspectos como la motivación, percepción, satisfacción laboral, participación, identificación, compromiso, aprendizaje individual, competencias, toma de decisiones, personalidad actitudes, valores, el estrés u la comunicación. Cequea (2012), considera que la conducta del individuo viene a ser el resultado de la influencia del mismo en las interacciones con otros miembros de la organización. Este aspecto está relacionado con los procesos psicológicos o elementos internos de la persona, como percibe y reacciona a su entorno.

**Factores grupales:** alude a la naturaleza del ser humano a estar en comunidad, aspecto que induce a los individuos a comunicarse e interactuar, incluye aspectos como el manejo de conflictos, trabajo en equipo y cohesión, sus variables se relacionan con procesos psicosociales que experimentan los individuos cuando interactúan en grupos. (Cequea, 2012). La creación de grupos dentro de la empresa desarrolla las competencias necesarias para

aumentar los resultados sin necesidad de incrementar insumos, lo cual es equivalente a mejorar la productividad.

**Factores organizacionales:** Cequea (2012), explica este aspecto desde la visión de las organizaciones como sistemas humanos conformadas por subsistemas de personas y grupos que interactúan y se influyen entre sí pero que, a su vez, se conservan interdependencia. Los indicadores de esta dimensión se relacionan con elementos estructurales de la organización que afectan el comportamiento de los individuos y los grupos como la cultura, el liderazgo, el clima organizacional, la formación y el desarrollo. Este autor explica que la organización prevé la razón de ser de la asociación y un marco de referencia para la acción, se deriva de la interacción de quienes la conforman surgiendo unos procesos que influyen a sus individuos.

### CAPITULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

##### 7. Enfoque de la 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, Hernández, Fernández & Baptista (2014), definen el enfoque como un procedimiento secuencial, estructurado y predecible por medio del cual, se efectúa la recolección de información de forma que puedan ser obtenidos y probados, para la validación de hipótesis y constatar teorías existentes. 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.

Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, y que el enfoque cuantitativo se lleva a cabo a través de una serie de fases como plantear el problema, establecer objetivos, realizar una respectiva revisión teórica y delimitación teórica y temática, además de generar resultados mediante el uso de instrumentos que permitan validar el estudio, se considera este enfoque como el más adecuado para ejecutar este proyecto, pues se busca correlacional las variables

inteligencia emocional y productividad mediante la aplicación de instrumentos validados, para generalizar los hallazgos.

### **8. Tipo y diseño de la investigación**

El presente estudio se considera correlacional, teniendo en cuenta que este busca: Analizar la relación entre inteligencia emocional y productividad para el personal de empresa Alimentar en Valledupar Departamento del Cesar-Colombia; variables que serán primeramente definidas a nivel teórico-práctico, para luego analizar a través de instrumentos su verdadera relación dentro de estas formas de organización. El estudio correlacional, según Cazau (2006), tiene por designio estimar el grado de relación que pueda existir entre dos o más conceptos, instituyendo concretamente cuan vinculados están determinados fenómenos entre sí. Por lo anterior, este tipo de estudio es el más adecuado para desarrollar esta indagación.

En cuanto al diseño, es no experimental, de corte transversal o transeccional, pues la recolección de datos se hará en un único momento, sin manipular o alterar de forma intencional ninguna de las variables de estudio, para esto, es menester lo que expone Hernández, Fernández y Baptista (2015), que señalan sobre el diseño no experimental, son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). Así mismo, lo de transversal se refiere a “investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández, Fernández y Baptista, p154).

### **9. 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 pretenderá 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 gerentes y empleados de las Empresas del sector alimentario del municipio

Valledupar, Departamento del Cesar, esto suma un total de 40 participantes que serán seleccionados mediante censo poblacional.

### **Censo poblacional**

La población es aquel grupo de sujetos objeto de investigación quienes serán sometidos a prueba como lo afirma Hernández *et al.* (2018) son quienes van a ser medidos. En el caso de la presente investigación la población estará conformada por los gerentes y empleados de las Empresas del sector alimentario del municipio Valledupar, Departamento del Cesar, la cual es un número limitado y manejable, que por la cantidad de sujetos involucrados es finita y accesible se aplicará el censo poblacional que para Arias (2018) el censo poblacional fue el procedimiento o estrategia implicada para tener la población a muestra, asumiendo la totalidad de los sujetos que se encuentran en el contexto.

### **10. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos según Chávez (2017, p. 173) “son los medios que utiliza el investigador para decir el comportamiento o atributos de las variables”. La recolección de la información se realizará con base en la técnica de la encuesta y se seleccionó como instrumentos un cuestionario. Al respecto Arias (2018), formula que “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” (p.72).

El cuestionario a ser aplicado será tipo escala Likert para las variables inteligencia emocional y productividad para el personal de la empresa Alimentar Valledupar Departamento del Cesar-Colombia, con un sistema de preguntas cerradas que incluyen los ítems necesarios para el estudio. Las preguntas del cuestionario tendrán alternativas de respuestas. Con la finalidad de obtener resultados exactos que ayuden a extraer la información necesaria que permita Analizar la relación entre inteligencia emocional y productividad para el personal de empresas alimenticias en Valledupar Departamento del Cesar-Colombia.

#### **10.1. Instrumentos de recolección de datos**

Fariñas, Gómez, Ramos y Rivero (2010) explican este apartado como los recursos o herramientas que las investigadoras utilizarán para acercarse al fenómeno de estudio y

recolectar los datos pertinentes que soportarán y justificarán el estudio dándole validez al mismo. Teniendo en cuenta esta información, los instrumentos que se utilizarán es la escala rasgo de metaconocimiento emocional TMMS-24 y el instrumento de medición de la productividad humana IMPH de Cequea (2012).

#### **10.1.1. Escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24)**

El instrumento para valorar la inteligencia emocional 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.

#### **10.1.2. Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez y confiabilidad del TMMS-24 fue llevada a cabo por Angulo y Albarracín, 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.

### 10.1.3. Operacionalización del instrumento TMMS-24

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable inteligencia emocional*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
Inteligencia emocional	Atención a las emociones	Percepción y expresión de los sentimientos	1. Presto mucha atención a los sentimientos	1 Nada de acuerdo
			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.	
	Claridad emocional	Comprensión de los estados emocionales	9. Tengo claros mis sentimientos.	
			10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	
			11. Casi siempre sé cómo me siento.	
			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 emocional	Regulación de los estados emocionales	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, complicándolas, trato de calmarme.  
 22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.  
 23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.  
 24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

---

Fuente: elaboración propia (2021)

#### 10.1.4. Calificación del instrumento TMMS-24

La escala de rasgos de metaconocimiento emocional TMMS-24, se valora en una escala tipo Likert, donde 1 es nada de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo, se califica estableciendo la sumatoria de las puntuaciones asignadas a cada dimensión, esta manera, la dimensión atención a las emociones se encuentra compuesta por ítems del 1 al 8, la dimensión claridad emocional se compone de por los ítems del 9 al 16 y la dimensión reparación emocional, se compone por los ítems del 17 al 24, de esta manera, se suman los reactivos de cada dimensión para establecer su calificación según el sexo y se compara en la tabla de baremos, para establecer el manejo emocional que tiene el individuo.

**Tabla 2.**

*Componentes de la inteligencia emocional y su interpretación*

<b>Atención</b>	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada
<b>Claridad</b>	Comprendo bien mis estados emocionales
<b>Reparación</b>	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

Fuente: Angulo y Albarracín (2018)

### 10.1.5. Baremos del instrumento TMMS-24

**Tabla 3.**

*Baremos de la dimensión atención a las emociones.*

<b>Dimensión atención a las emociones</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Interpretación de la puntuación.	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

Fuente: Angulo y Albarracín (2018)

**Tabla 4.**

*Baremos de la dimensión claridad emocional*

<b>Dimensión claridad emocional</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Interpretación de la puntuación.	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Fuente: Angulo y Albarracín (2018)

**Tabla 5.**

*Baremos de la dimensión atención a las emociones.*

<b>Dimensión atención a las emociones</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Interpretación de la puntuación.	Debe mejorar su reparación <23	Debe mejorar su reparación <23
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34

---

 Excelente reparación > 36

 Excelente reparación > 35
 

---

Fuente: Angulo y Albarracín (2018)

## 10.2. Instrumento de medición de la productividad humana (IMPH)

Este instrumento fue realizado por Cequea en 2012, consta de 60 ítems, que se valora en escala tipo Likert de 1 a 7, donde uno es ningún impacto en la productividad y 7 alto impacto en la productividad, se divide en 3 dimensiones que son factor individual, el cual valora la motivación, la satisfacción laboral, las competencias y la participación, el factor grupal que valora el trabajo en equipo y la cohesión y el factor organizacional que indica la cultura organizacional, el liderazgo, la formación y desarrollo y el clima organizacional, todos estos componentes, determinan la productividad humana.

### 10.2.1. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento se llevó mediante el análisis de componentes principales con el método Varimax con Kaiser, encontrando estadísticos de bondad del ajuste REMSEA=0,80 y NFI=0,94. Estos valores sugieren la aceptación del modelo de medida. El análisis de la fiabilidad del instrumento, arrojó un alfa de Cronbach de 0,772, para cada ítem estuvo por encima de 0,760.

### 10.2.2. Operacionalización del instrumento IMPH

Tabla 6. Operacionalización de la variable productividad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Productividad	Factores individuales	Motivación	1. Obtengo recompensas cuando realizo un trabajo de calidad	1. ningún impacto sobre la
			2. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento de mis superiores y compañeros	productividad 2 muy bajo
			3. La comunicación e interacción con mis compañeros de trabajo es asertiva y me brinda soporte	impacto sobre la productividad 3
			4. Tengo un alto grado de autonomía y responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	Bajo impacto sobre la productividad 4
			5. Estoy comprometido con mi trabajo y los objetivos de mi	4 medianamente

			organización	impacto sobre la
			6. Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo.	productividad 5 Bastante
	Satisfacción laboral		7. las condiciones ambientales de mi lugar de trabajo son seguras y facilitan mi actividad diaria.	impacto sobre la
			8. Alcanzar los objetivos propuestos me llena de satisfacción	productividad 6 Alto
			9. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas y las conozco a cabalidad.	7. Muy alto impacto en la
			10. Estoy satisfecho con los beneficios y retribuciones económicas que recibo por mi trabajo	productividad
			11. Mis supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz y productivo.	
			12. Estoy satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo.	
	Competencias		13. la organización ha identificado aquellas competencias que dotan al trabajador de una mayor eficacia laboral	
			14. la organización desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita	
			15. La organización evalúa sistemáticamente si se han alcanzado las competencias requeridas para alinearlas a la estrategia organizacional	
			16. La empresa invierte continuamente en el desarrollo de capacidades de sus miembros	
			17. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	
Productividad	Factores individuales Factores grupales Factores organizacionales	Participación	18. puedo participar en las decisiones que se tomen en mi trabajo	1. ningún impacto sobre la
			19. La organización ha establecido mecanismos para incorporar nuestras percepciones y sugerencias en la toma de	productividad 2 muy bajo impacto sobre la

---

	decisiones	productividad
	20. La organización establece los espacios para la participación mediante la utilización de diferentes técnicas participativas para la mejora de los procesos	3 Bajo impacto sobre la productividad
	21. se me reconoce cuando mis propuestas e iniciativas son las adecuadas para los procesos.	4 medianamente impacto sobre la productividad
	22. me siento satisfecho con los mecanismos de consulta y diálogo provisto por la organización	5 Bastante impacto sobre la productividad
Trabajo en equipo y cohesión	23. tengo relaciones de trabajo positivas con mis compañeros	6 Alto
	24. la organización genera un espíritu corporativo de tal forma que los miembros se encuentren bien unos con los otros	7. Muy alto impacto en la productividad
	25. las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	
	25. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	
	26. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	
	27. Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos en que he participado en mi organización	
Manejo de conflictos	28. los conflictos son resueltos en términos que satisfacen a las partes involucradas	
	29. nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	
	30. analizamos los resultados de los conflictos para la mejora del proceso a fin de evitar el estancamiento e incentivar la relajación de tensiones	
	31. promovemos y estimulamos la creatividad para solucionar los conflictos e impulsar cambios	
	32. Se cuenta con mecanismos de negociación para el tratamiento efectivo del conflicto a fin de evitar la disminución de la pérdida de productividad y del trabajo desempeñado	
	33. se considera al conflicto como	

---

---

		algo natural y útil, que manejado de forma constructiva conduce a una solución más creativa.
	Cultura organizacional	<p>35. Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.</p> <p>36. la forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar</p> <p>37. la autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas</p> <p>38. el trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización</p> <p>39. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización</p> <p>40. Tenemos una visión compartida de cómo será la organización en el futuro.</p> <p>41. Tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de los actores y del entorno</p> <p>42. Estamos orientados a la calidad</p>
Factores grupales	Liderazgo	<p>43. Me inspira el propósito estratégico de mi organización</p> <p>44. Retar constantemente mi talento con tareas ambiciosas y los suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica</p> <p>45. nos anima a aportar nuevas e innovadoras formas de hacer las cosas y a mejorar los procesos</p> <p>46. busca las mejores formas de hacer nuestro trabajo aportando nuevas ideas o inventos de realización de las tareas</p> <p>47. Obtiene los recursos necesarios indispensables para obtener un alto nivel de desempeño</p> <p>48. Comprende que sus decisiones tienen una dimensión ética y un impacto en otros y en toda la sociedad y asume la</p>

---

---

	responsabilidad de sus consecuencias y se hace cargo de ellas.
Formación y desarrollo	<p>49. Se proporciona a cada individuo la oportunidad para crecer y desarrollarse como profesional y como persona</p> <p>50. Se realiza un plan de carrera para cada persona, se ejecuta y se le hace seguimiento sistemáticamente</p> <p>51. La formación se realiza con base a la evaluación de las brechas existentes entre las competencias que posee la persona y las requeridas por el puesto de trabajo.</p> <p>52. se incluyen en la formación áreas diferentes a las técnicas, tales como relaciones interpersonales, manejo asertivo de las emociones, trabajo en equipo y calidad.</p> <p>53. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.</p>

---

---

Factores organizacionales	Clima organizacional	<p>54. orientación organizacional: conozco la misión, visión y valores de la empresa.</p> <p>55. administración del talento humano: siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades</p> <p>56. estilo de dirección: recibo de mi jefe retroalimentación tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo, para la mejora de mi desempeño</p> <p>57. comunicación e integración: estoy satisfecho con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.</p> <p>58. trabajo en equipo: estoy satisfecho con el trabajo desarrollado en los equipos en que he participado, ya que compartimos los mismos objetivos.</p> <p>59. capacidad profesional: me siento satisfecho con la utilización que hace la organización de mis conocimientos y experiencias.</p> <p>60. medio ambiente físico: mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro, limpio y ordenado.</p>
---------------------------	----------------------	---

---

Fuente: elaboración propia (2021)

### 10.2.3. Calificación del instrumento IMPH

El instrumento de productividad humana se encuentra compuesto por tres grandes dimensiones: los factores individuales que consta de 17 ítems, del 1 al 17, factores grupales que consta de 25 ítems del 18 al 42 y los factores organizacionales que consta de 18 ítems del 43 al 60. En cada uno de sus reactivos, los participantes pueden asignar una valoración de 1 a

7, donde 1, representa ningún impacto sobre la productividad, 2, muy bajo impacto sobre la productividad, 3, bajo impacto sobre la productividad, 4 es un impacto mediano sobre la productividad, 5 es bastante impacto, 6 alto impacto y 7 muy alto impacto sobre la productividad. La calificación se emplea sumando cada una de las puntuaciones asignadas a cada dimensión, y se compara con la tabla de baremos de calificación.

#### **10.2.4. Baremos de calificación del IMPH**

**Tabla 7.**

*Baremos de interpretación de la calificación de la productividad humana.*

<b>Baremos de calificación IMPH</b>				
	Factor individual	Factor grupal	Factor organizacional	TOTAL
Bajo	17-51	25-75	18-54	60-180
Medio	52-85	76-125	55-90	181-300
Alto	86-119	126-175	91-126	301-420

Fuente: Cequea (2012).

### **11. Técnicas de análisis de datos**

Para el análisis de esta investigación, se cuantificarán los datos en función de las frecuencias y porcentajes de los datos recolectados para posteriormente analizar la relación entre inteligencia emocional y productividad para el personal de la Empresa Alimentar Valledupar Departamento del Cesar-Colombia. Es decir, que el análisis de los datos en este estudio, se realizará aplicando la estadística descriptiva mediante el análisis frecuencia y porcentual de las alternativas seleccionadas por los sujetos de la investigación en el instrumento de recolección de datos y posterior ubicación en baremo. Para efectuar esto, se utilizarán programas como Excel y SPSS, que facilitará el análisis mediante el uso de datos descriptivos.

Así, con base a los resultados obtenidos, se ubicarán las alternativas de los instrumentos continuos en la escala de valores seleccionada por la investigadora, para indicar la categoría en la cual se situarán las variables inteligencia emocional y productividad en los empleados y

gerentes. Al efecto, de acuerdo al criterio de Arias (2015) se considerará el total de datos que resulta de multiplicar el número de sujetos por el número de ítems de cada indicador.

## **12. Consideraciones éticas**

Según la teoría expuesta por Tojar y Serrano (2000) se establece que existen derechos los cuales, no deben ser quebrantados para no atentar en contra de la convivencia, de la dignidad, la privacidad y sobre todo la sensibilidad de cada uno de los sujetos en estudio, protegiendo la integridad física y psicológica, llevándose por los siguientes requisitos: toda persona puede expresarse en plena libertad en rechazar o aceptar ser sujetos de investigación y que al mismo tiempo tenga la voluntad de suspender la experiencia.

Asimismo, tiene el derecho de mantenerse informada sobre la naturaleza, alcance y consecuencias que pudieran darse en la investigación y que, por ser un estudio centrado en el campo psicológico y organizacional, debe considerarse la ética en función del respeto, de la individualidad, respecto de la presencia en las afirmaciones que expusieron los sujetos de investigación.

En relación a esto, Tojar y Serrano (2000), destacan una serie de derechos que no deben ser violentados por ningún investigador, por lo cual se rigió el trabajo por los siguientes apartados: a) Toda persona debe expresar con absoluta libertad su voluntad de aceptar o rechazar su condición de sujeto de experimentación, b) Debe tener la facultad de suspender la experiencia en cualquier momento, c) Debe estar suficientemente informada acerca de la naturaleza, alcances, fines y consecuencias que pudieran esperarse de la experimentación, excepto en aquellos casos que la información pudiera alterar los resultados de la misma. Ante esta investigación y teniendo en cuenta que, la información suministrada debe ser confidencial, se dirigirá una carta u oficio explicativo a gerentes y empleados de la Empresa Alimentar del municipio Valledupar, Departamento del Cesar.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

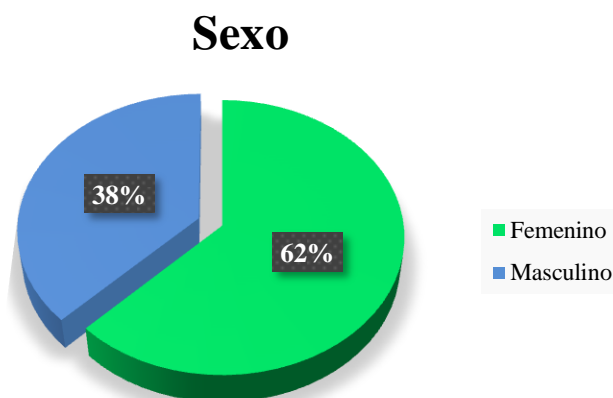
### 13. Análisis de los resultados

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad del talento humano de la organización Alimentar de la ciudad de Valledupar, para ello, se planteó unos objetivos específicos para dar respuesta al general como caracterizar sociodemográficamente a los empleados, identificar su inteligencia emocional según las dimensiones, describir la productividad según sus factores para finalmente, correlacionar cada uno de los componentes de la variable. Teniendo en cuenta esta información, en este apartado se exponen los hallazgos, dando respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación.

#### Caracterización sociodemográfica

##### Figura 1.

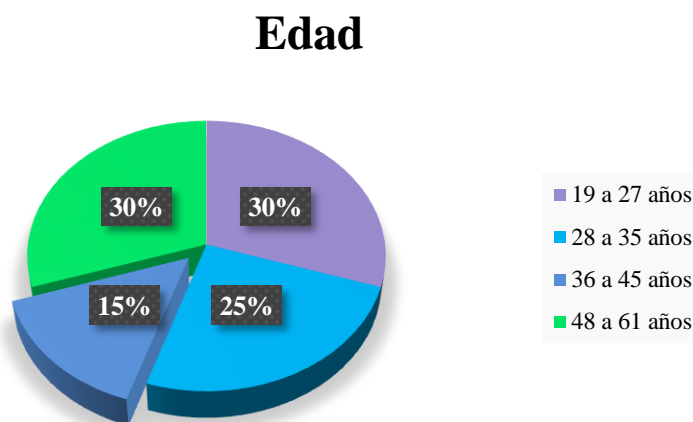
*Sexo del talento humano de la empresa alimentar*



Fuente: elaboración propia (2021)

El primer objetivo planteado en la investigación se relaciona con la caracterización sociodemográfica del talento humano de la empresa Alimentar Valledupar, dando respuesta a esto, la figura 1, muestra la distribución por sexo de la población evaluada, como se puede observar, un 62% corresponde a la población femenina, mientras que un 38% son varones.

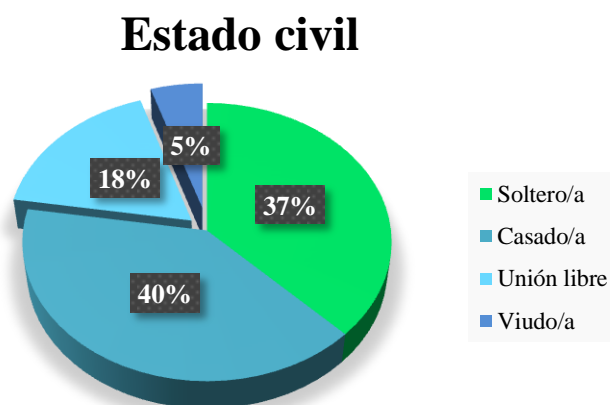
**Figura 2.**  
*Edad del talento humano de la empresa alimentaria*



Fuente: elaboración propia (2021)

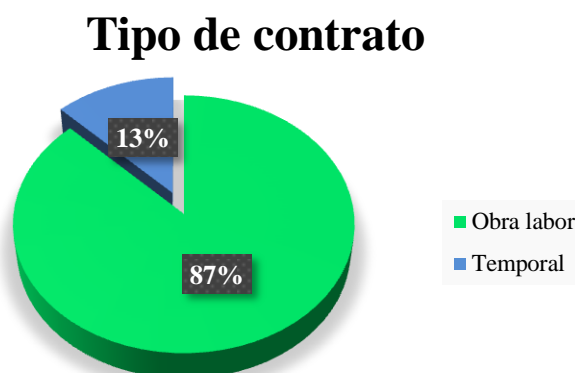
La figura 2, muestran los datos obtenidos con respecto a la edad de los encuestados, dando cuenta de que, un 30% de los trabajadores se ubica en un rango etario entre los 19 –27 años, al igual que otro 30% manifiesta tener de 48 a 61 años, otro 25% tiene entre 28 a 35 años, y por último, un 15% de un rango de edad entre 36 a 45 años de edad.

**Figura 3.**  
*Estado civil del talento humano de la empresa alimentaria*



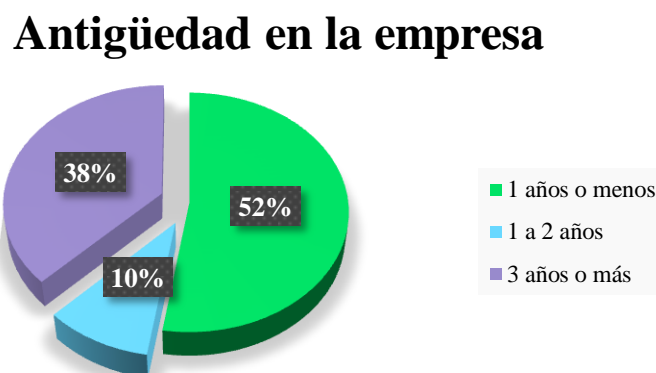
Fuente: elaboración propia (2021)

El estado civil, tal y como se observa en la figura 3, se distribuye en un 40% que contestaron estar casados, un 37% se encuentra actualmente soltero, seguido de un 18% que respondió estar en unión libre y un último 5% que expresa tener un estado civil de viudez.

**Figura 4.***Tipo de contrato del talento humano de la empresa alimentaria*

Fuente: elaboración propia (2021)

La figura 4, muestra la distribución según el tipo de contrato del talento humano de la empresa, respecto a esto, un 87% tiene un contrato de obra labor y un 13% cuenta con un contrato temporal.

**Figura 5.***Tiempo de antigüedad del talento humano de la empresa alimentaria*

Fuente: elaboración propia (2021)

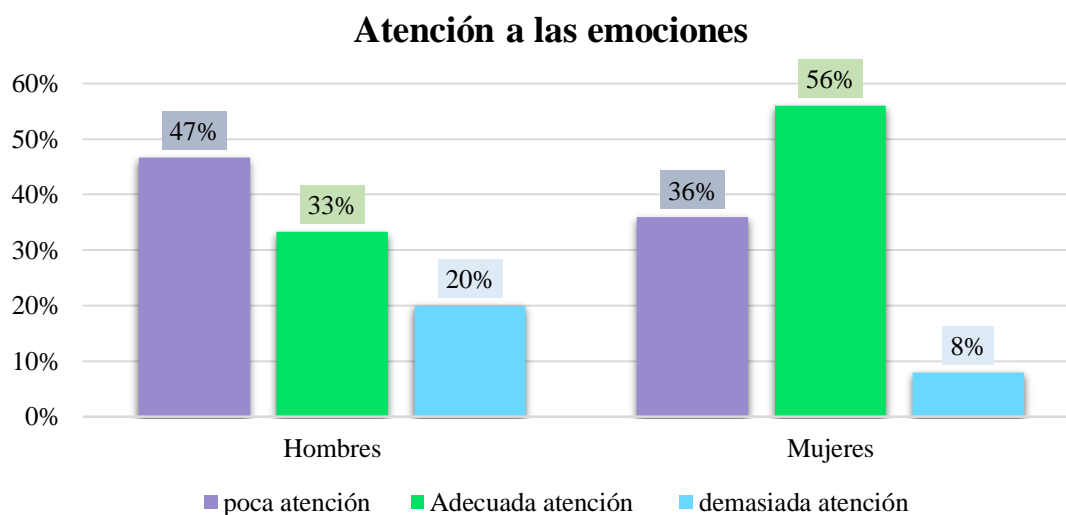
Por último, sobre la antigüedad de los empleados en la empresa, la figura 5 muestra que según el tiempo expresado por los empleados, un 52% se encuentra laborando hace un año o menos, un 38% está prestando su servicio a la organización desde hace más de 3 años, mientras que el 10% restante tiene laborando de 1 a 2 años.

### Componentes de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional fue evaluada en los empleados de la empresa Alimentar Valledupar, 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.

**Figura 6.**

*Calificación por sexo para la dimensión atención a las emociones*



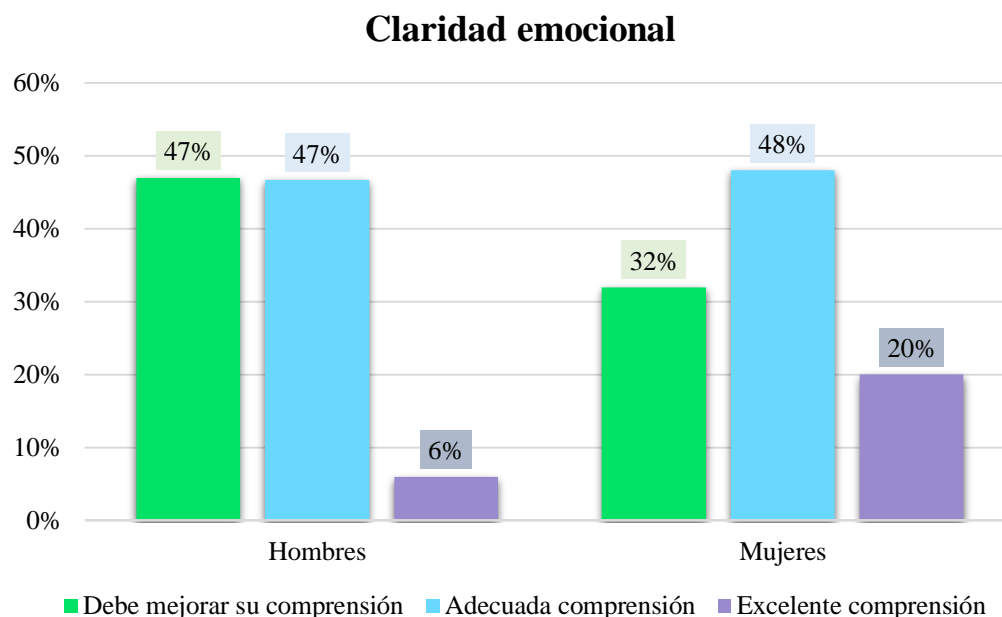
Fuente: elaboración propia (2021)

En la figura 6, es posible observar de forma clara los resultados en cuanto a la atención a las emociones tanto en hombres, como en mujeres de la empresa alimentaria Valledupar, dicho esto, el sexo masculino es quien maneja un menor índice de atención a sus emociones, debido a que el 47% de ellos, tiene poca atención de sus emociones, 33% tiene un manejo adecuado de las mismas y un 20% pone demasiada atención a las emociones, en el caso de las mujeres, un 56% tiene una adecuada atención, seguido de un 36% que pone poca atención indicando que debe mejorar, y solo un 8% pone demasiada atención. Estos resultados indican que las mujeres tienen una adecuada percepción de sus propias emociones, son capaces de sentirlas y expresarlas de forma adecuada, mientras que los hombres, se van a los extremos, es

decir, tienen dificultad para expresar sus sentimientos e identificarlos, o tienen una expresabilidad emocional elevada.

**Figura 7.**

*Calificación por sexo para la dimensión claridad emocional*



Fuente: elaboración propia (2021)

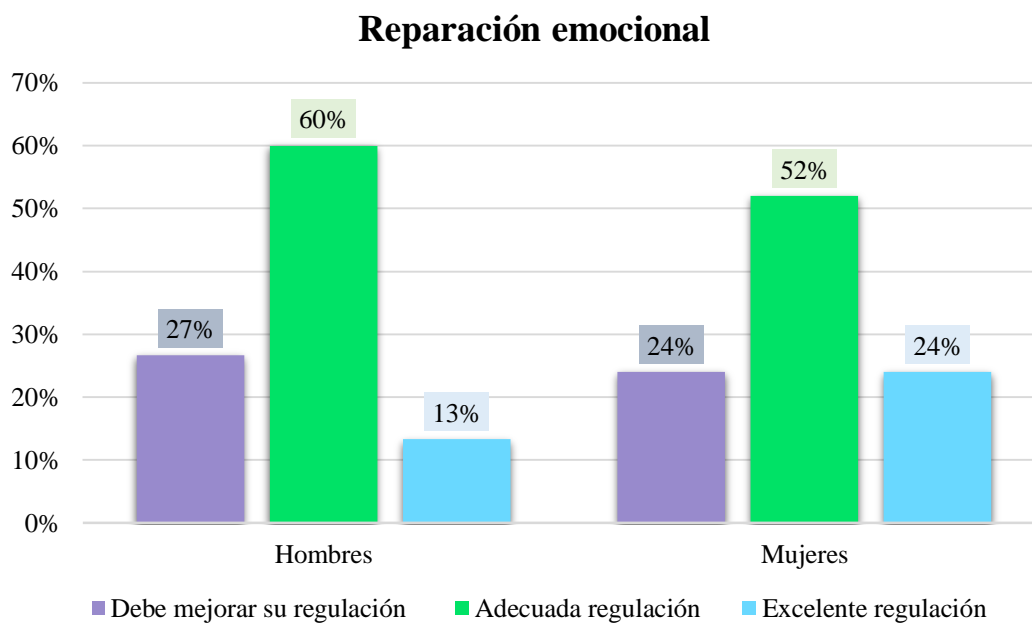
La figura 7, muestra los resultados obtenidos en la dimensión de claridad emocional, según las puntuaciones de hombres y mujeres de la empresa Alimentar, en esta, se evidencia que, por un lado, los hombres en un 47% obtuvieron puntuaciones menores a 25 indicando que deben mejorar su comprensión emocional, otro 47% obtuvo calificaciones entre 26 a 35 indicando una adecuada comprensión emocional y solo un 6% tuvo puntuaciones mayores a 35 que reflejen una excelente comprensión. Por el lado de las mujeres, el 48% de las mujeres cuenta con una adecuada y efectiva comprensión de sus emociones dado que tuvieron puntuaciones entre 24 a 234 puntos, el 32% 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 20 % de las mujeres con calificaciones mayores a 35, cuenta con una excelente comprensión emocional.

Estos datos evidencian que, aunque, aunque existe casi el mismo porcentaje de hombre y mujeres con una adecuada claridad emocional, indicando una óptima comprensión en los estados emocionales y una habilidad para elegir las emociones y reconocer el significado de

las mismas, es el sexo masculino quien tiene un mayor porcentaje de individuos que deben mejorar su comprensión emocional para entender sentimientos complejos.

**Figura 8.**

*Calificación por sexo para la dimensión reparación emocional*



Fuente: elaboración propia (2021)

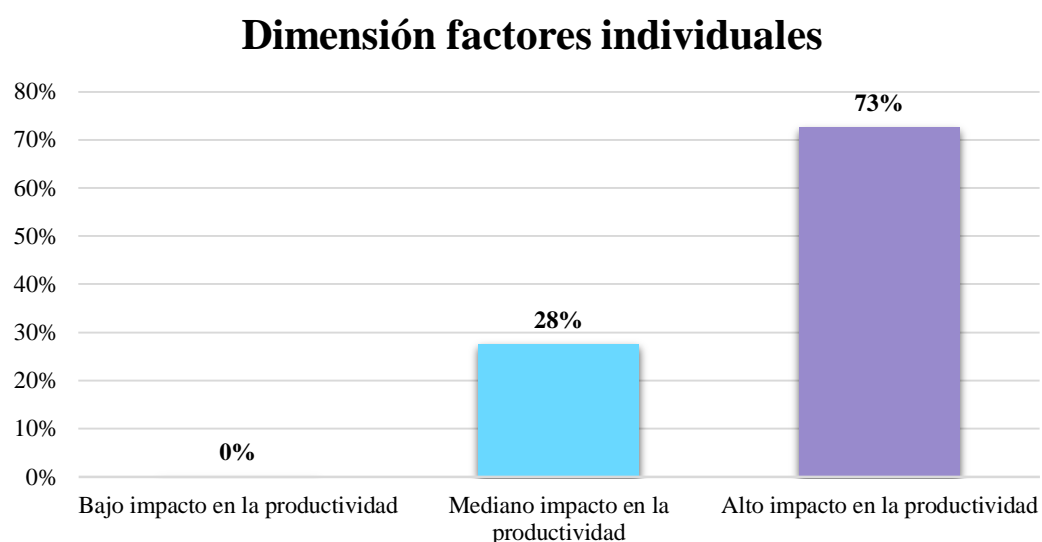
La figura 8, por otro lado, vislumbra el resultado obtenido con la dimensión reparación emocional de acuerdo a las calificaciones asignadas por los trabajadores según su género, dicho esto, se puede apreciar que en este caso son los hombres, quienes tienen una mejor regulación con respecto a la reparación emocional, llegando a tener un 60% de ellos, una adecuada regulación, un 27% de ellos, debe mejorar la regulación que llevan respecto al tema de la reparación emocional, y un 13% cuenta con una excelente regulación con respecto al tema de la reparación emocional, en el caso de las mujeres, los índices, son un poco menores con respecto a los hombres, dado, que el 52% de ellas tienen una adecuada regulación emocional, un 24% debe mejorar su regulación y un 24% cuenta con una excelente regulación. Estos resultados indican que en general, la mayoría de los trabajadores, tanto hombres como mujeres, cuentan con habilidades para regular los propios estados emocionales, aún, cuando se presenten emociones negativas, sin embargo, existe una proporción en ambos sexos que debe mejorar esta capacidad percibida.

## Factores de la productividad humana

La variable de productividad humana, fue medida mediante el instrumento IMPH diseñado por Cequea 2012, esta, valora la productividad a través de factores individuales como la motivación, satisfacción laboral, competencias, participación, trabajo en equipo y cohesión, manejo de conflictos y la cultura organizacional, también, valora los factores grupales mediante la capacidad de liderazgo, formación y desarrollo, y los factores organizacionales mediante el clima organizacional. Cabe resaltar que la evaluación de este se hizo teniendo en cuenta el impacto percibido por cada empleado en la formulación de cada reactivo.

### Figura 9.

*Resultados de la dimensión factores individuales*



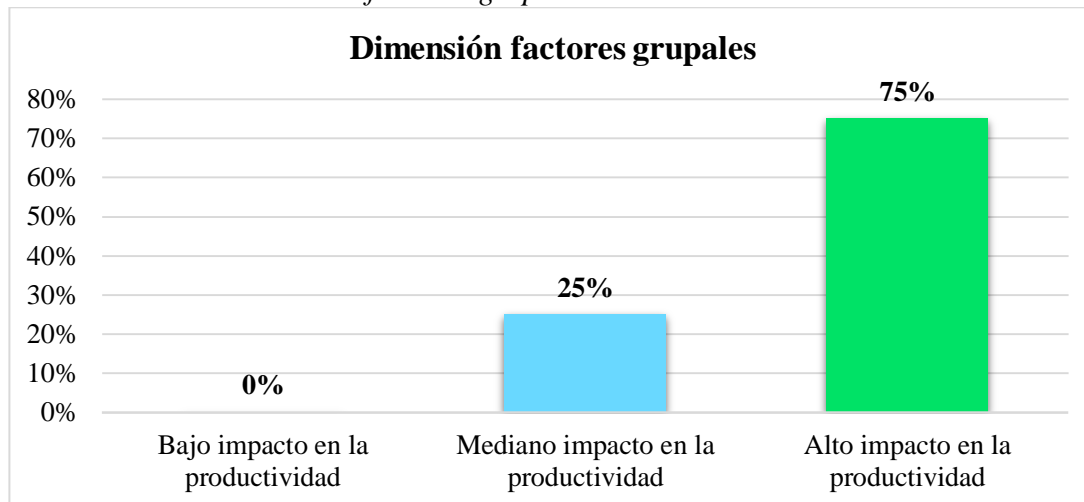
Fuente: elaboración propia (2021)

Teniendo en cuenta la información anteriormente descrita, cabe precisar los resultados obtenidos en la dimensión de factores individuales, donde, tal y como se muestra en la figura 9, un 78% de los empleados considera que aspectos como motivación, satisfacción con el trabajo, la cultura organizacional, la cohesión, participación y trabajo en equipo, tienen un alto impacto sobre a productividad, mientras que un 28% considera que estos aspectos solo tienen un mediano impacto en la eficiencia de las funciones que desempeñan en la organización.

Estos resultados indican que la empresa requiere de todos los componentes mencionados, para que la productividad y desempeño de los individuos sea óptimo.

**Figura 10.**

*Resultados de la dimensión factores grupales*



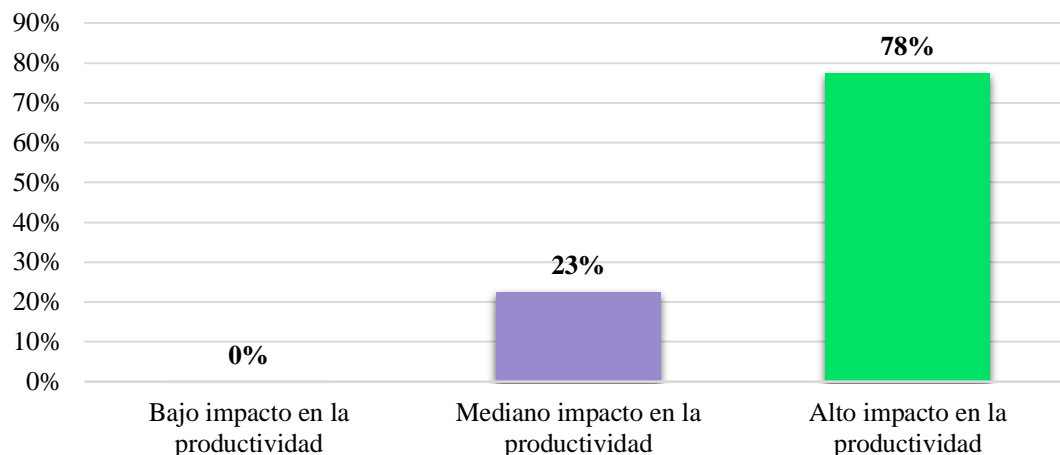
Fuente: elaboración propia (2021)

Por otro lado, la figura 10, permite observar los resultados obtenidos respecto a la dimensión de factores individuales, en esta, se evidencia que los trabajadores de la empresa consideran que componentes como capacidad de liderazgo, formación y desarrollo tienen un gran impacto en la eficiencia de las funciones en la empresa, mientras que un 35% percibe que tiene un mediano impacto en la productividad. Estos resultados indican que una gran parte de empleados, necesita estar en comunidad, comunicarse e interactuar con sus compañeros de trabajo para lograr competencias que le ayuden a aumentar sus resultados productivos.

**Figura 11.**

*Resultados de la dimensión factores organizacionales*

### Dimensión factores organizacionales



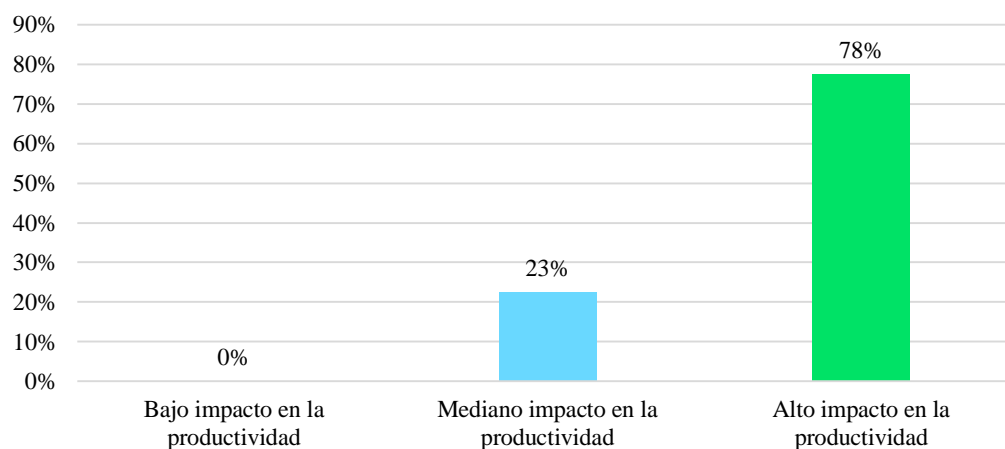
Fuente: elaboración propia (2021)

La última dimensión de la productividad son los factores organizacionales relacionados con el clima dentro de la empresa, en sentido a esto, un 78% de los individuos considera relevante este componente al tener un alto impacto sobre la productividad y un 23% considera que tiene un mediano impacto en la productividad. Los resultados de esta dimensión indican que los empleados de la empresa alimentaria requieren de elementos estructurales de la empresa como la cultura, el liderazgo, el clima o entorno, para desempeñar adecuadamente sus funciones.

### Figura 12.

*Resultados globales de la productividad humana*

### Variable productividad humana



Fuente: elaboración propia (2021)

Por último, una vez establecidos los resultados en cada una de las dimensiones de la productividad, es necesario establecer una calificación global de cada uno de sus componentes e indicadores, en sentido a esto, el 78% de los empleados considera que los distintos componentes que componen los factores individuales, grupales y organizacionales tienen un alto impacto en la productividad, un 23% indica un mediano impacto en la productividad, mientras que, al igual que en cada una de las dimensiones, ninguno considera que estos elementos tengan un bajo impacto en la productividad. Esto indica que los empleados de la empresa Alimentar requieren de elementos como motivación, satisfacción, la interacción con sus compañeros, un ambiente laboral favorable o un liderazgo adecuado, para desempeñar de forma óptima sus funciones y producir resultados efectivos que satisfagan las demandas de la organización.

### **Prueba de normalidad**

El objetivo de esta investigación se orienta a determinar la relación entre inteligencia emocional y productividad, este proceso inicia mediante la distribución de normalidad de las variables, que permite determinar si estas se distribuyen o no, de forma normal. Este proceso se ejecutó mediante el programa de SPSS, con el fin de inspeccionar la forma en cómo están distribuidas las variables y a partir de los resultados obtenidos establecer si se utiliza el estadígrafo de correlación de tipo paramétrico o no paramétrico. La normalidad se ejecutó mediante la prueba de Shapiro Wilk, dado que se cuenta con una población menor a 50, se realiza con un nivel de confianza del 95%, para la prueba de normalidad las hipótesis son:

H1: El conjunto de datos siguen una distribución normal.

H0: El conjunto de datos no siguen una distribución normal.

Si el valor de significancia resulta menor que 0,05 indica que la hipótesis nula es falsa y que deber rechazada H0, es decir el conjunto de datos sigue una distribución normal.

### **Tabla 8.**

*Prueba de normalidad de las variables comunicación familiar y rendimiento académico.*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.

Inteligencia emocional	0,923	40	0,009
Productividad humana	0,980	40	0,690
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: elaboración propia (2021)

La tabla 8 muestra los resultados obtenidos en la prueba de normalidad para las variables inteligencia emocional y productividad humana, esto, con el propósito de seleccionar el estadígrafo adecuado para ejecutar las correlaciones, respecto a esto, tal y como se indica en la tabla, la variable inteligencia emocional tuvo una sig.= ,009 siendo menor a 0,05 e indica que se debe rechazar la hipótesis nula, por tanto, esta variable sigue una distribución normal, sin embargo, la variable de productividad humana arrojó una sig=0,690, indicando que al ser mayor a 0,05, se debe retener la hipótesis nula y el conjunto de datos no sigue una distribución normal.

Dado los datos anteriores, es de precisar que los estadísticos paramétricos son utilizados cuando existe una distribución de normalidad en los datos, sin embargo, para esto, debe haber una homogeneidad en los datos, es decir, que todas las variables que serán correlacionadas cuenten con una distribución normal, empero, teniendo en cuenta la información proporcionada en la tabla 8, una de las variables es normal, pero la otra no, por tanto, al no existir una uniformidad en los datos, es adecuado utilizar estadística no paramétrica, siendo Spearman el estadígrafo más andoneo para realizar las correlaciones.

### **Correlaciones**

En las tablas 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 se puede observar las correlaciones entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la productividad humana, establecidas mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es aplicaba cuando las variables no siguen una distribución normal. Las correlaciones fueron realizadas con un nivel de significancia del 95%, y es necesario tener en cuenta para su interpretación las siguientes hipótesis:

H0: si  $p$  (sig.)  $> 0,05$  la relación no es significativa.

H1: si  $p$  (sig.)  $< 0,05$ , se rechaza la H0 y se dice que existe una correlación significativa

**Tabla 9.***Correlación de la atención a las emociones con los factores individuales*

<b>Correlaciones</b>				
			Atención a las emociones	Factores individuales
Rho de Spearman	Atención a las emociones	Coefficiente de correlación	1,000	0,115
		Sig. (bilateral)		0,479
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

Teniendo en cuenta los datos anteriores, se establecieron las correlaciones entre dimensiones mediante la prueba de Spearman, en la tabla 9 se puede observar la asociación entre la dimensión de atención a las emociones y los factores individuales, donde el coeficiente de correlación fue positivo muy bajo con un valor de 0,115 con una significancia bilateral de 0,479, datos que al ser mayor a 0,05 es preciso aceptar la hipótesis nula, brindando argumentos suficientes para indicar que no hay relación alguna entre las dimensiones.

**Tabla 10.***Correlación de la atención a las emociones con los factores grupales*

<b>Correlaciones</b>				
			Atención a las emociones	Factores grupales
Rho de Spearman	Atención a las emociones	Coefficiente de correlación	1,000	-0,080
		Sig. (bilateral)		0,621
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

En la tabla 10 se puede observar la correlación entre la atención a las emociones y los factores grupales, se obtuvo un coeficiente de correlación negativo muy débil de -0,080 y una significancia bilateral de 0,621 este dato, al ser mayor a 0,05, indica que se debe aceptar la hipótesis nula, siendo preciso afirmar que no hay correlación entre las dimensiones, aceptándose entonces, la hipótesis nula.

**Tabla 11.***Correlación de la atención a las emociones con los factores grupales*

<b>Correlaciones</b>				
			Atención a las emociones	Factores organizacionales
Rho de Spearman	Atención a las emociones	Coefficiente de correlación	1,000	-0,061
		Sig. (bilateral)		0,708
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

En la tabla 11 se evidencia el resultado de la correlación de la atención a las emociones con los factores organizacionales, al igual que en la anterior, el coeficiente de correlación fue negativo muy débil con un valor de -0,061, con una significancia bilateral de 0,708 valor mayor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis nula y se niega la existencia de asociación alguna entre las dimensiones.

**Tabla 12.**

*Correlación de la dimensión claridad emocional con los factores individuales.*

<b>Correlaciones</b>				
			Claridad emocional	Factores individuales
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	0,174
		Sig. (bilateral)		0,284
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

Con respecto a la dimensión de claridad emocional, la tabla 12 evidencia la asociación con los factores individuales, en esta, el coeficiente de correlación fue positivo muy débil con un valor de 0,174 con una significancia bilateral de 0,284, este valor, es mayor a 0,05 indicando que se debe aceptar la hipótesis nula y no hay asociación entre las dimensiones.

**Tabla 13.**

*Correlación de la dimensión claridad emocional con los factores grupales.*

<b>Correlaciones</b>				
			Claridad emocional	Factores grupales
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,049

	Sig. (bilateral)	0,764
	N	40

Fuente elaboración propia (2021)

En la tabla 13, se puede evidenciar la correlación entre la claridad emocional con los factores grupales, el coeficiente de correlación fue negativo muy débil con un valor de -0,049 con una significancia bilateral de 0,764, estos datos indican que se debe aceptar la hipótesis nula y brindando argumentos suficientes para afirmar que no hay asociación significativa entre las dimensiones.

**Tabla 14.**

*Correlación de la dimensión claridad emocional con los factores organizacionales.*

<b>Correlaciones</b>			Claridad emocional	Factores organizacionales
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,090
		Sig. (bilateral)		0,581
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

La tabla 14 muestra la correlación de la claridad emocional con los factores organizacionales, en esta, los resultados arrojan un coeficiente de correlación negativo muy débil de -0,090 y una significancia bilateral de 0,581, estos datos proporcionan argumentos suficientes para aceptar la hipótesis nula y afirmar que no hay asociación entre las dimensiones.

**Tabla 15.**

*Correlación de la dimensión reparación emocional con los factores individuales*

<b>Correlaciones</b>			Reparación emocional	Factores individuales
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,239
		Sig. (bilateral)		0,137
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

Respecto a la correlación de la reparación emocional con los factores individuales, la tabla 15 muestra un coeficiente de correlación positivo bajo de 0,239 y una significancia bilateral de 0,137, valor que al ser mayor a 0,05 proporciona soportes suficientes para aceptar

la hipótesis nula y afirmar que no hay correlación entre la reparación emocional y los factores individuales.

**Tabla 16.**

*Correlación de la dimensión reparación emocional con los factores grupales.*

<b>Correlaciones</b>			Reparación emocional	Factores grupales
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,008
		Sig. (bilateral)		0,962
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

Por otro lado, en la tabla 16 se observa la correlación de la reparación emocional con los factores grupales de la productividad, donde el coeficiente de correlación fue positivo muy débil con un valor de 0,008 y una significancia bilateral de 0,962, indicando que, al ser mayor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis nula y siendo preciso afirmar que no existe asociación entre las dimensiones.

**Tabla 17.**

*Correlación de la dimensión reparación emocional con los factores organizacionales.*

<b>Correlaciones</b>			Reparación emocional	Factores organizacionales
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,030
		Sig. (bilateral)		0,853
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

Por último, culminando con la asociación entre dimensiones, la tabla 17 permite observar la correlación de la reparación emocional con los factores organizacionales, en ese sentido, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación negativo muy débil de -0,030 con una significancia bilateral de 0,853, lo cual, al igual que en las asociaciones anteriores, indica que se debe aceptar la hipótesis nula y afirmar que no existe correlación entre estas dimensiones.

**Tabla 18.**

*Correlación de los resultados globales de la inteligencia emocional con la productividad humana*

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Productividad humana
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,035
		Sig. (bilateral)		0,830
		N	40	40

Fuente elaboración propia (2021)

Por último, una vez obtenidas las asociaciones entre cada dimensión, se establece la asociación entre los resultados globales de la inteligencia emocional con la productividad humana. En la tabla 14 se puede observar que el coeficiente de correlación fue de 0,035 con una significancia bilateral de 0,830 contrastando que al igual que como se evidencio en la asociación entre cada una de las dimensiones de cada variable, se debe aceptar la hipótesis nula, indicando que, de acuerdo a estos hallazgos, no existe ninguna correlación entre la inteligencia emocional con la productividad.

#### 14. Discusiones

El objetivo de esta investigación se centra en determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad del talento humano e la empresa Alimentar de la ciudad de Valledupar, para dar cumplimiento, se planteó una serie de objetivos como caracterizar sociodemográficamente a la población, identificar la inteligencia emocional y describir la productividad según sus dimensiones para correlacionar las mismas. Sobre las características sociodemográficas, el sexo de los participantes se distribuye en un 62% es mujer y el 38% es hombre, la edad de los participantes esta entre los 19 a 48 años, con mayor frecuencia en edades de 19 a 35 años, sobre el estado civil la mayoría de los participantes está casado, seguido de soltero, el tipo de contrato mayormente es por obra labor en un 87%, y respecto al tiempo de antigüedad tiene mayor frecuencia en 1 año o menos (52%), seguido de 3 años o más.

El segundo objetivo de la investigación se orientó a identificar la inteligencia emocional de los empleados de la empresa alimentaria según la atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional, en respuesta a este objetivo, se halló que las mujeres tienen una mayor adecuada atención emocional con respecto a los hombres, sin embargo en ambos sexos existe una proporción que debe mejorar su atención, en la claridad emocional, los hombres y mujeres tienen una adecuada comprensión, sin embargo, en ambos sexos existe un porcentaje significativo que debe mejorar su comprensión, por último, la reparación emocional es una de las dimensiones con mejor calificación indicando que los participantes tienen una adecuada regulación, sin embargo, cerca de un 30% de los encuestados debe mejorar su regulación a las emociones. Los datos, en términos generales reflejan una adecuada inteligencia emocional.

Los resultados del presente estudio, guardan una similitud con los de Castaño y Paéz (2020), pues, al igual que en este trabajo, encontraron un óptimo manejo de las emociones. Mismamente, Moscote (2019), encontró que en su población se ejerce una excelente praxis de la inteligencia emocional, respecto a esto, se relaciona en cuanto a un adecuado manejo de las emociones, sin embargo, se difiere en que en este trabajo la inteligencia emocional no llega a ser excelente y un cierto porcentaje de individuos requiere mejorar algunos competentes de su inteligencia emocional.

Los hallazgos del trabajo anterior difieren con los de Bautista y Murillo (2020), puesto que, halló una baja inteligencia emocional dentro de su población, al igual que Cáceres, Matagira y Torres (2019), sus resultados arrojaron una baja inteligencia emocional especialmente en dimensiones de claridad emocional y reparación emocional, siendo de precisar que es en estos aspectos en los que más se converge, pues, la reparación emocional es una de las dimensiones con mayor índice adecuado de regulación, y, aunque a claridad emocional tiene un alto porcentaje de individuos que deben mejorar su atención a las emociones, es mayor aquellos que presentan una adecuada atención emocional, principalmente en las mujeres.

Cabe resaltar, que los resultados encontrados en cuanto a una adecuada inteligencia emocional, puede ser explicado por los fundamentos teóricos de Mayer y Salovey (1990), quienes dicen que, la inteligencia emocional 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. Esto explica que los trabajadores de la empresa Alimentar, cuentan con recursos necesarios para reconocer las emociones propias y las de los demás y tener un control sobre las mismas. Goleman (2008), también explica que es una facultad ligada estrechamente con las habilidades sociales, este aspecto puede explicar los resultados en cuanto aquellos individuos que deben mejorar su inteligencia emocional.

Por otro lado, respecto a la productividad humana, se encontró que los participantes en todas las dimensiones, factores individuales, grupales y organizacionales, puntúan en más del 70% un alto impacto en la productividad, especialmente el factor organizacional es una de las dimensiones en la que los trabajadores consideran que el clima organizacional es elemental para lograr ejercer adecuadamente sus funciones de modo que incremente la productividad en la empresa, con esto resultados, se indica una percepción de alto impacto en la productividad para todas las dimensiones.

Estos resultados se relacionan con el estudio de Jaimes et al. (2018), que encontró que los empleados consideran que capacidades de control, gestión de procesos y la satisfacción laboral tienen un alto impacto en la productividad, y en este trabajo, el factor individual considera aspectos como satisfacción, motivación y competencias como determinantes en la productividad humana. También, Cerpa y Conrado (2021), hallaron que elementos como la capacidad, liderazgo y el clima organizacional tienen un alto impacto en la productividad, elementos que también son considerados como determinantes en la eficiencia y efectividad organizacional por los empleados de la empresa Alimentar. En contraparte, también es preciso resaltar que los resultados de la productividad difieren con estudios como los de Villegas, Calacich y García, quienes encontraron una baja afección en la productividad derivado de condiciones del entorno personal y laboral.

Los resultados de este estudio, en cuanto a la productividad, se sustentan en los postulados de Gutiérrez (1995), el cual explica que lo encontrado se debe a la forma en que se usa los recursos humanos, materiales y financieros, es decir, la empresa seguramente propende por la dirección adecuada de sus elementos lo que genera que los empleados perciban estos

elementos como impactantes para la productividad. Quesada y Villa (2007), también explican que la productividad se asocia a la eficiencia, efectividad y eficacia, por tanto, esto resultados se explican en un control promedio de los presupuestos, horas y recursos de los que dispone la empresa.

Por último, se destaca en cuanto a las correlaciones, que no se halló asociación alguna entre ninguna de las dimensiones ni las variables, es decir, calificaciones altas o bajas en la inteligencia emocional, no inciden en la productividad humana para este estudio. Por lo tanto, respecto a esto, se debe indicar que se aceptó la hipótesis nula y la inteligencia emocional no incide en la productividad humana.

Estos resultados difieren con los de estudios como los de Quispe y Tolentino (2020), que sí hallaron una relación significativa entre estas variables, igualmente Quijano (2020), indicó una asociación muy fuerte donde la inteligencia emocional conduce a mejoras en la productividad, también autores como Vásquez (2020) o Deza (2017), tuvieron como hallazgo una asociación positiva. En cuanto a estudios con resultados similares a este proyecto, no se encontró ninguno de los consultados, que no hayan reflejado correlación alguna entre la productividad y la inteligencia emocional.

## **15. Conclusiones**

Teniendo en cuenta los objetivos planteados para este trabajo y la pregunta problema sobre ¿Cuál es la relación existente entre inteligencia emocional y productividad de talento humano de la Organización Alimentar de la ciudad Valledupar?, a continuación, se sintetizan los resultados más relevantes que permitieron dar respuesta a cada uno de los objetivos y al planteamiento problema.

- Las características sociodemográficas reflejan que el 62% es mujer y el 38% es hombre, las edades son, 30% de 19 a 27 años, 25% de 28 a 35 años, 30% de 48 a 61 años y 15% de 36 a 45 años, el estado civil se distribuye en 40% casados, 37% solteros, 18% en unión libre y 5% viudo, en cuanto al contrato, un 87% tiene por obra labor y un 12% temporal, por último, sobre la antigüedad de la empresa, un 52% lleva un año o menos laborando, el 38% lleva más de 3 años y un 10% lleva de 1 a 2 años. Estos resultados permiten concluir que la mayoría de

encuestados es mujer, la edad más frecuente es de 19 a 35 años, la mayoría de empleados está casado seguido de solteros, el tipo de contrato que predomina es el de obra labor, y la mayoría lleva menos de 2 años trabajando en la empresa.

- La inteligencia emocional es adecuada tanto en hombres como en mujeres, en sus dimensiones, atención, claridad y reparación, sin embargo, en la atención a las emociones un 47% de hombres y 36% de mujeres deben mejorar su atención a las emociones, en la claridad emocional un 47% de los hombres y un 20% de mujeres debe mejorar su comprensión, y en la reparación emocional solo un 27% de hombres y 24% de las mujeres debe mejorar su regulación a las emociones, siendo esta última dimensión la que mejor tiene calificaciones. Con esto, se concluye que, aunque en ambos sexos existe un porcentaje que debe mejorar su atención emocional, este es mayor en el género masculino.
- Sobre la productividad, se encontró que en los factores individuales, grupales y organizacionales, más del 70% de los individuos considera que los componentes de los reactivos como motivación, satisfacción, capacidad, competencias, participación, trabajo en equipo, cultura, clima organizacional, liderazgo, formación y manejo de conflictos tienen un alto impacto al momento de determinar la productividad de los empleados.
- Respecto a las correlaciones, no se halló correlación alguna entre las dimensiones y las variables, por lo cual, se acepta la hipótesis nula, concluyendo y dando respuesta a la pregunta problema, que el manejo emocional no se relaciona con la productividad humana.

## **16. Recomendaciones**

En el presente proyecto de grado, no se encontraron resultados alarmantes que indiquen una baja inteligencia emocional, sin embargo, aunque la gran mayoría de encuestado posee una adecuada atención, claridad y reparación emocional, en las dimensiones como atención emocional y claridad emocional se evidencia que algunos individuos requieren de mejorar su manejo de emociones en estas áreas, por lo que se recomienda a los individuos, poner atención a sus sentimientos, aprender a regular las propias emociones, expresar los sentimientos de forma adecuada y asumir la responsabilidad de los propios actos, esto se logra mediante una

reestructuración cognitiva, modificando creencias irracionales que puedan conllevar a una inadecuada reacción emocional ante una situación determinada.

Algunas estrategias que se pueden implementar para mejorar la inteligencia emocional, es mantener la calma bajo situaciones de presión, aprender a enfrentar las emociones y a reemplazar pensamientos negativos por pensamientos positivos, compartir los sentimientos íntimos con las redes de apoyo cercana, aprender a establecer límites y a leer los sentimientos de los demás. Esto es algo que se logra con práctica y teniendo conciencia de las propias emociones.

Debido a que los individuos perciben que los componentes inmersos en los factores individuales, grupales y organizacionales, tienen un alto impacto sobre la productividad, se recomienda a la empresa, especialmente, al área de recursos humanos, implementar estrategias de mejoras en la organización que potencien la motivación, satisfacción laboral, las competencias, participación, trabajo en equipo y cultura organizacional, se pueden implementar técnicas de círculos de calidad, disminuir la rotación para mejorar relaciones interpersonales y trabajo en equipo, trabajar en sistemas de gestión y de apoyo social, estos planes pueden ser elaborados e implementados trimestralmente, con la finalidad de favorecer la efectividad de las funciones de los empleados.

A la comunidad científica teniendo a consideración que no hubo correlación entre las dimensiones de las variables inteligencia emocional y productividad, se recomienda orientar el estudio de la inteligencia emocional asociada con otras dimensiones como las habilidades sociales en la empresa, cultura organizacional o desempeño laboral, con el propósito de ampliar los conocimientos sobre la incidencia de la inteligencia emocional en los contextos empresariales.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ander-Egg, E. (2018). Técnicas de investigación social. Editorial Humanitas. México.
- Angulo. A., & Albarracín, Á. P. A. (2018). Validez y confiabilidad de la escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24) en profesores universitarios. *Revista Lebet*, (10), 61-72.
- Antúnez, S. (2015). *Hacia una gestión autónoma*. Ediciones ICE/Horsori. Barcelona.

- Arias, F. (2018). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Cuarta Edición. Editorial Episteme. Buenos Aires.
- Argoti, E., Romero, J. A., & Guevara, L. (2017). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Universidad Santiago de Cali*. Vol. 2 (11), p.41-46
- Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J (2017). *Liderazgo y comunicación en la Organización Social*. Editorial América Económica. Chile.
- Banco de Desarrollo de América Latina (2020). *El desafío del desarrollo en América Latina: políticas para una nueva región más productiva, integrada en inclusiva*. De CAF:  
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1659/El%20desaf%3%ado%20de%20desarrollo%20en%20Am%3%a%20Latina.%20Pol%3%adicias%20para%20una%20regi%3%b%20m%3%a%20productiva%20integrada%20e%20inclusiva.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2019). *El camino para aumentar la productividad en Brasil y América Latina*. De CAF:  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/07/el-camino-para-aumentar-la-productividad-en-brasil-y-america-latina/>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2019). *Informe Anual*:  
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1553>
- Barraycoa, J. y Lasaga, O., (2009). *Competencias e inserción laboral: un análisis de la empleabilidad en los recién licenciados en Ade y Economía*. Ediciones CEU Ediciones. Madrid.
- Bateman, T. y Snell, S. (2018). *Administración: Un Nuevo Panorama Competitivo*. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Bautista, M., & Murillo, Y. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo y el éxito de los proyectos*. UEAN:  
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9926/MurilloYuri2020?sequence=1&isAllowed=y>
- Bavaresco, A. (2018). *Proceso metodológico en la investigación* 4ª impresión. Editorial Trillas, Mexico.

- Birgin, A. (2018). Entre la vocación y el mercado: las nuevas reglas de juego. Editorial Troquel. Argentina.
- Blanchard, Oncken y Burrows (2017). La confianza en el equipo de trabajo. Editorial América Económica. Chile.
- Cáceres, B., Matagira, C., & Torres, F. (2019). Evaluación de inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de Transporte Translebrija. Universidad Cooperativa de Colombia:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15551/1/2019\\_evaluacion\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15551/1/2019_evaluacion_inteligencia_emocional.pdf)
- Carmona, R., Vargas, J., y Rosas, R. (2015). De acuerdo con Carmona, Vargas y Rosas (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. De Revista Sapienza Organizacional: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- 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>
- Cerpa, Y. M., & Conrado, J. (2021). Impacto de los líderes en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla. *Dictamen Libre*, (19), 57–68. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.19.2901>
- Chávez, N. (2017). Introducción a la Investigación. Quinta Edición. Editorial Ars Grafica. Material mimeografiado.
- Chivaneato, I. (2015) Introducción a la Teoría General de la Administración. 4ª edición. Edición McGraw-Hill. México.
- Cequera, M. (2012). Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica. Aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas. Repositorio Universidad Politécnica de Madrid.
- Crosby, P. (2007). Dinámica General. Editorial MCGraw- Hill. México.
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y surelación con la productividad de Piscultores de la comunidad de Pacococha-castrovirreyna Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dichter, E. (2018) ¿Es usted un buen gerente? Editorial McGraw Hill Latinoamericana, S.A. México.

- 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*, (73), 12-15.
- Fariñas, A., Gómez, M., Ramos, R., & Rivero, Y. (2010). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. URL: <https://url2.cl/FVp17>
- Figueroa, S., Pacheco, J. (2018). Inteligencia Emocional y su impacto en las interrelaciones personales, la salud y la productividad laboral. Repositorio Cooperación Universitaria Minuto de Dios. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8230>
- Hernández. C. (2019). Productividad, el "talón de aquiles" de latinoamerica. France24. <https://www.france24.com/es/20181108-economia-productividad-america-latina-reporte>
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186.
- James, E., Lindsay, M. Administración y Control de la Calidad, 7<sup>o</sup> edición, Editorial Cengage Learning/Thomson Internacional, 2008, cap. 4.
- Gibson, J. Ivancevich, J. Donnelly, J y Konopaske, R. (2007). Organización. Comportamiento, Estructura, Procesos. 12 Edición. Editorial MCGraw-Hill Internacional. México.
- Goleman, D. (2016) Inteligencia emocional. Editorial Kairós. Barcelona. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Goleman, D. (2008). La inteligencia emocional. España: Kairós. [Versión en línea. <http://books.google.com.mx/books?id=x8cTlu1rmA4C&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. (1995). Inteligencia emocional, traducido por D. González Raga y F. Mora. Barcelona: Kairós.
- 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, G. (2002) El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. Editorial Agroamerica. San José. Costa Rica.

- Gutiérrez M. G. (1995). Factor humano en el desarrollo organizacional. “Tesis en opción al grado de maestro en ciencias de la administración con especialidad en relaciones industriales no publicada” UANL, Monterrey, México. Recuperado de: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020112250.PDF>
- Jachilla Fernandez, 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.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Nueva Edición. México: Editorial Mc Graw-Hil.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2015). Comportamiento Organizacional. Séptima Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Koontz, H. (2007). Elementos de Administración. Editorial MCGraw- Hill. México.
- Kreitner, R., y Kinicky, A. (2018) Comportamiento de las organizaciones. Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- León, P. (2018). Inteligencia Emocional y clima organisacional en las enfermeras del hospital de alta complejidad Virgen de Puerta. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11806/2E529.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lindo, M. (2015) Funciones administrativas: Técnicas del Hogar. Editorial EUNED. Costa Rica.
- Mapcal (2018) Gestión eficaz de la productividad. Ediciones Díaz de Santos Madrid.
- 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.
- Mayer, J.D., Dipaolo, M.T., Salovey, P. (1990). Percerving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54: 772-781.
- Maroto, A., & Cuadrado, J. (2005). La productividad y los servicios. La necesaria revisión de la imagen tradicional. *Productividad y Competitividad de la economía española*. [http://www.uam.es/personal\\_pdi/economicas/amaroto/pdfs/ICE2006.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/amaroto/pdfs/ICE2006.pdf).
- Méndez, C. (2016). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. (3ª, ed.) Editorial McGraw- Hill, México.

- Munch, G. y García, J. (2015). Fundamentos de la Administración. 6ª edición. Ediciones Tillas. México.
- 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.
- Orgaz, C. (2020). Coronavirus: "Se perderán 195 millones de empleos en solo 3 meses" por la pandemia, el alarmante informe de la OIT (y cómo afectará a América Latina). BBC: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52220090>
- Pascual, V. (2015). Educación emocional. Editorial Ciss-Praxis. Barcelona
- Pastrana, L. (2016) La dimensión administrativa, en: Organización, dirección y gestión en la escuela primaria: un estudio de caso desde la perspectiva etnográfica. Departamento de Investigaciones Educativas. México.
- Quesada Castro, M. y Villa Arenas, W. (2007). Estudio del trabajo: Notas de clase. Medellín, Colombia: Editorial ITM. ISBN: 978-958-98275-9-8
- Quijano, J. (2020). La inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho SRL San Juan de Miraflores. De repositorio Universidad Cesar Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55241/Ore\\_QJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55241/Ore_QJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, S., & Tolentino, S. (2020). Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana 2020. Repositorio Universidad Tecnológica del Perú UTP: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3910>
- 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>
- Robbins, S. (2018) Comportamiento Organizacional. 10ª edición. Editorial Pearson Pertenica Hall. México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Courlter, M. (2015) Administración, 10ma edición. Editorial PEARSON. Pertenece Hall. México
- Rue, L. y Byars, L. (2007). Gestión de recursos humanos. Editorial McGraw-Hill. México.

- Sabino, C. (2015). *El Proceso de Investigación. Una introducción Teórico Práctica*. Editorial Limusa. S.A. México
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, conocimiento y personalidad*, 9(3), 185-211.
- Santos, M. (2016) *Entre bastidores. El lado oculto de la organización*. Ediciones Aljibe. Málaga.
- Silva, J., Hernández, R., & Guerrero, L. (2020). Procrastinación como factor patológico de la productividad en las organizaciones públicas del municipio de Valledupar. <http://fundacionlasirc.org/images/Revista/REVISTALASIRCVolumen1.No.4.pdf>
- Stoner, J.; Freeman, R.; Gilbet, D. (1996). *Administración*. Edit. Pearson Educación. Sexta edición. México.
- Tamayo y Tamayo M. (2018). *El proceso de investigación para presentar proyectos*. Editorial Limusa. Bogotá Colombia.
- Tójar, J. C., & Serrano, J. (2000). Ética e investigación educativa. *Relieve*, 6(2).
- Vértice (2018) *Coordinación de equipos de trabajo*. Ediciones Publicaciones Vértice. España.
- Vásquez, E. (2020). *Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018*. Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3088>
- Verderber, R. & Verderber, K. (2006). *Comunícate*. (11ª ed.). México: Grupo Geo Impresores.
- Villegas, D., Neme, S., & García, A. (2020). La Influencia de las Emociones y el Impacto en la Productividad de los Trabajadores de una Microempresa Comercializadora de Plásticos. *European Scientific Journal*. Vol 16 (10). 56-69pp. <https://core.ac.uk/download/pdf/328027126.pdf>

## APÉNDICES

### Apéndice A. Entrevista semiestructurada.

Diagnóstico de inteligencia emocional y productividad en trabajadores de la Empresa Alimentar Valledupar.

1. Durante la pandemia, el aislamiento o confinamiento ha sido necesario para contener la propagación del virus, lo que conllevó a una nueva modalidad de llevar las

funciones como implementando el teletrabajo ¿Cómo ha llevado a cabo la empresa esta modalidad de trabajo virtual?

---

---

---

2. ¿Cómo considera que ha llevado a cabo la empresa y sus empleados el teletrabajo, esto ha afectado de alguna manera a la organización?

---

---

---

3. ¿Cómo ha sido el comportamiento de los empleados en la empresa, como es la gestión de sus emociones? ¿cuáles han sido las respuestas emocionales más frecuentes?

---

---

---

4. ¿Cómo se encuentra actualmente la productividad de la empresa Alimentar?

---

---

---

5. ¿Considera que la forma actual de los empleados para gestionar sus emociones ha afectado de alguna manera la productividad empresarial?

---

---

---

### **Apéndice B. Consentimiento informado**

Valledupar, 06 de junio de 2020

**Sr. (a) XXXXXXXXX**

Presente. -

La presente misiva tiene como propósito solicitar su participación directa para la ejecución de una investigación, con el propósito de brindar las herramientas necesarias para que pueda potencializar los niveles de productividad en la empresa. Dicha investigación estará encaminada específicamente a los empleados, razón por la cual me dirijo a usted para solicitar su participación.

**Explicación del programa de actividades a desarrollar:** La aplicación de esta investigación se titula: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD PARA EL PERSONAL DE EMPRESAS ALIMENTICIAS EN VALLEDUPAR DEPARTAMENTO DEL CESAR-COLOMBIA**, la cual se realiza para la obtención del grado de Psicóloga en la Universidad Popular del Cesar (UPC); la misma es dirigida por el Dr. XXXXX quien es el Director académico de dicha investigación, por lo cual posee el aval de un especialista en el tema.

Toda la información que usted suministre será de carácter confidencial, por lo cual tiene el derecho de realizar todas las preguntas que considere pertinente antes de manifestar su consentimiento para participar en la investigación, durante el desarrollo del programa y al finalizar el mismo.

**Culminación del consentimiento informado:** Es importante aclarar como se destacó anteriormente que toda la información suministrada es totalmente confidencial, es decir sólo será utilizada para la investigación, sin expresar datos personales o características que puedan relacionarlo (a) con la información suministrada. De igual manera, estoy comprometida en mantenerle informado (a) de las actividades a desarrollar como de cualquier aspecto que le resulte inquietante con respecto al trabajo en el cual participa. Sin embargo, si en algún momento desea no continuar con el desarrollo de las actividades, agradecería que muy amablemente me notificara su decisión a fin de tomar las previsiones oportunas en relación al programa que se estará aplicando.

De antemano agradezco la colaboración que pueda prestarme, como un beneficio conjunto de alcanzar resultados efectivos en el desarrollo de planes que fortalezcan el desarrollo del aprendizaje de nuestros jóvenes.

Atentamente, se despide

**Kendrys Reales**

C.C.

Teléfono:

Correo electrónico:

### **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.

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
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	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

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

#### Apéndice D. Instrumento IMPH

Este instrumento tiene como finalidad recoger su opinión acerca de diversos aspectos que inciden en su productividad, por lo cual, se le presentan una serie de afirmaciones, las cuales

deberá valorar de acuerdo con la escala siguiente: 1 si es ningun impacto sobre su productividad y 7 si es un alto impacto en su productividad.

3. N°	4. Ítems	5. Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Motivación</b>							
1.1	Obtengo recompensas cuando realizo un trabajo de calidad	1	2	3	4	5	6	7
1.2	Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento de mis superiores y mis compañeros	1	2	3	4	5	6	7
1.3	La comunicación e interacción con mis compañeros de trabajo es asertiva y me brinda soporte.	1	2	3	4	5	6	7
1.4	Tengo un alto grado de autonomía y responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	1	2	3	4	5	6	7
1.5	Estoy comprometido con mi trabajo y los objetivos de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
1.6	Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>2</b>	<b>Satisfacción</b>							
2.1	Las condiciones ambientales de mi lugar de trabajo son seguras y facilitan mi actividad diaria.	1	2	3	4	5	6	7
2.2	Alcanzar los objetivos propuestos me llena de satisfacción	1	2	3	4	5	6	7
2.3	Mis funciones y responsabilidades están bien definidas y las conozco a cabalidad	1	2	3	4	5	6	7
2.4	Estoy satisfecho con los beneficios y retribuciones económicas que recibo por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2.5	Mis supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz y productivo	1	2	3	4	5	6	7
2.6	Estoy satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
<b>3</b>	<b>Competencias</b>							
3.1	La organización ha identificado aquellas competencias que dotan al trabajador de una mayor eficacia laboral	1	2	3	4	5	6	7
3.2	La organización desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita.	1	2	3	4	5	6	7
3.3	La organización evalúa sistemáticamente si se han alcanzado las competencias requeridas para alinearlas la estrategia organizacional	1	2	3	4	5	6	7
3.4	La empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	1	2	3	4	5	6	7
3.5	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	1	2	3	4	5	6	7
<b>4</b>	<b>Participación</b>							
4.1	Puedo participar en las decisiones que se toman en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4.2	La organización ha establecido mecanismos para incorporar nuestras percepciones y sugerencias en la toma de decisiones	1	2	3	4	5	6	7
4.3	La organización establece los espacios para la participación mediante la utilización de diferentes técnicas participativas para la mejora de los procesos.	1	2	3	4	5	6	7
4.4	Se me reconoce cuando mis propuestas e iniciativas son las adecuadas para mejorar los procesos.	1	2	3	4	5	6	7
4.5	Me siento satisfecho con los mecanismos de consulta y diálogo provisto por la organización?	1	2	3	4	5	6	7

4.3	Organización?	1	2	3	4	5	6	7
<b>5</b>	<b>Trabajo en equipo/Cohesión</b>							
5.1	Tengo relaciones de trabajo positivas con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5.2	La organización genera un espíritu corporativo de tal forma que los miembros se encuentren bien unos con los otros	1	2	3	4	5	6	7
5.3	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	1	2	3	4	5	6	7
5.4	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	1	2	3	4	5	6	7
5.5	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	1	2	3	4	5	6	7
5.6	Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos en que he participado en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
<b>6</b>	<b>Manejo del Conflicto</b>							
6.1	Los conflictos son Resueltos en términos que satisfacen a las partes involucradas.	1	2	3	4	5	6	7
6.2	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
6.3	Analizamos los resultados de los conflictos para la mejora del proceso a fin de evitar el estancamiento e incentivar la relajación de tensiones.	1	2	3	4	5	6	7
6.4	Promovemos y estimulamos la creatividad para solucionar los conflictos e impulsar cambios.							
6.5	Se cuenta con mecanismos de negociación para el tratamiento efectivo del conflicto a fin de evitar la disminución de la pérdida de productividad y del bajo desempeño	1	2	3	4	5	6	7
6.6	Se considera al conflicto como algo natural y útil, que manejado de forma constructiva se conduce a una solución más creativa	1	2	3	4	5	6	7
<b>7</b>	<b>Cultura</b>							
7.1	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto	1	2	3	4	5	6	7
7.2	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	1	2	3	4	5	6	7
7.3	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas	1	2	3	4	5	6	7
7.4	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	1	2	3	4	5	6	7
7.5	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	1	2	3	4	5	6	7
7.6	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	1	2	3	4	5	6	7
7.7	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de todos los actores y del entorno	1	2	3	4	5	6	7
7.8	Orientación a la Calidad	1	2	3	4	5	6	7
<b>8</b>	<b>Liderazgo</b>							
8.1	Me inspira a lograr el propósito estratégico de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
8.2	Retar constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	1	2	3	4	5	6	7
8.3	Nos anima a aportar nuevas e innovadoras formas de hacer las cosas y a mejorar los procesos	1	2	3	4	5	6	7
8.4	Busca las mejores formas de hacer nuestro trabajo aportando nuevas ideas, inventos o métodos de realización de las tareas	1	2	3	4	5	6	7
8.5	Obtiene los recursos necesarios indispensables para obtener un alto nivel de desempeño	1	2	3	4	5	6	7
8.6	Comprende que sus decisiones tienen una dimensión ética y un impacto en otros y en toda la sociedad y asume la responsabilidad de sus consecuencias y se hace cargo de ellas	1	2	3	4	5	6	7
<b>9</b>	<b>Formación y Desarrollo</b>							
9.1	Se proporciona a cada individuo la oportunidad para crecer y desarrollarse como profesional y como persona	1	2	3	4	5	6	7
9.2	Se realiza un plan de carrera para cada persona, se ejecuta y se le hace seguimiento sistemáticamente	1	2	3	4	5	6	7
9.3	La formación se realiza con base a la evaluación de las brechas existentes entre las competencias que posee la persona y las requeridas por el puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7

3. N°	4. Ítems	5. Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
9.4	Se incluyen en la formación áreas diferentes a las técnicas, tales como relaciones interpersonales, manejo asertivo de las emociones, trabajo en equipo y calidad.	1	2	3	4	5	6	7
9.5	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	1	2	3	4	5	6	7
<b>10</b>	<b>Clima organizacional</b>							
10.1	Orientación Organizacional: conozco la misión, visión y valores de mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
10.2	Administración del Talento Humano: Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades.	1	2	3	4	5	6	7
10.3	Estilo de Dirección: Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo, para la mejora de mi desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
10.4	Comunicación e Integración: Estoy satisfecho con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.	1	2	3	4	5	6	7
10.5	Trabajo en Equipo: Estoy satisfecho con el trabajo desarrollado en los equipos en que he participado, ya que compartimos los mismos objetivos	1	2	3	4	5	6	7
10.6	Capacidad profesional: Me siento satisfecho con la utilización que hace la organización de mis conocimientos y experiencia.	1	2	3	4	5	6	7
10.7	Medio Ambiente Físico: Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro, limpio y ordenado	1	2	3	4	5	6	7