



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**Identificación del Uso de la Inteligencia Emocional en las Prácticas Cotidianas de los
Trabajadores de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72**

Marlin Amparo Orozco Castro

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Angela Ocampo

Carlos Rivera

Junio de 2021

Tabla de Contenido

Introducción	3
Marco Institucional de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72	5
Planteamiento del Problema	7
Justificación	10
Referente Teórico	13
4.1 Marco de Antecedentes	13
Objetivos	20
5.1 Objetivo General	20
Marco Teórico	22
6.1 Inteligencia Emocional	23
6.2 Inteligencia e Inteligencias múltiples	26
6.3 Subcategorías de análisis	28
6.4 Los proyectos de desarrollo	33
Metodología	46

Introducción

Los años comprendidos entre la segunda mitad del siglo veinte y las primeras dos décadas del siglo veintiuno, en términos operativos a escala mundial, han significado un giro lingüístico sobre el cual se ha buscado construir un referente de equilibrio entre la producción masiva y la responsabilidad social. Las empresas, en ese proceso, han manifestado la imperante necesidad de evaluar con mayor ahínco no sólo el rendimiento tanto de orden profesional como personal de las disímiles personas que hacen parte de sus organizaciones, sino también, de la manera como estas influyen tanto en su producción económica como en el crecimiento estructural de las mismas.

Estudios, han puesto de relieve algunos factores que pueden ser determinantes a la hora de recibir una baja o una alta productividad por parte de sus empleados, muchos de ellos coinciden en la idea de que un ambiente laboral tenso y malas relaciones interpersonales, inciden en la eficiencia y/o en el rendimiento del personal en su cotidianidad. En esa medida, se hace imprescindible que, dentro de las empresas, se propenda a brindar un ambiente laboral acorde a las transformaciones y necesidades actuales, en las cuales se vigile y privilegie el clima organizacional como factor competitivo y de responsabilidad social.

Daniel Goleman, definió la inteligencia emocional, como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”¹, tránsito en el cual se busca conducir a la consolidación de unos objetivos comunes. Tomando como punto de referencia las apreciaciones de Goleman, resulta cada vez más

¹ Inteligencia Emocional. Universidad Politécnica de Valencia. Servicio Integrado de Empleo. En <https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/869054C>

imperiosa la necesidad agenciar de forma oportuna la vinculación de personal idóneo en los diferentes ambientes laborales, así como la identificación de un perfil organizacional que vaya en completa consonancia con la misión y la visión de la empresa. Reconocer la importancia y el valor que se tiene sobre las subjetividades en una organización, como veremos más adelante, puede aumentar las posibilidades de un uso adecuado de la inteligencia emocional y por consiguiente, de un oportuno ambiente laboral.

El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo fundamental identificar el uso de la inteligencia emocional en las prácticas cotidianas de los trabajadores de la empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72, de la ciudad de Manizales. El desarrollo del documento estará compuesto por tres momentos, en primer lugar, se realizará una contextualización sobre la pertinencia de la problemática en el marco de los aportes epistemológicos examinados, en segundo lugar, se realizará un análisis a la información recolectada a la luz de los objetivos propuestos y por último, se emitirán una serie de conclusiones y apreciaciones respecto a la necesidad de identificar y potencializar las diferentes estrategias de inteligencia emocional en un ambiente determinado.

Se espera, que los resultados obtenidos, sean un punto de eclosión y un aporte a la comprensión de las prácticas internas de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72 y un escalonamiento de la importancia de hacer énfasis a temas asociados con el uso de la inteligencia emocional dentro de las prácticas cotidianas de las y los trabajadores de la empresa, en el marco de un tema de interés general como la responsabilidad social empresarial.

1. Marco Institucional de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72

La Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72, es una sociedad de carácter público la cual se encuentra vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-. Bajo la figura de sociedad anónima, la Empresa 4 - 72, reemplazó la Empresa “Adpostal” la cual entró en liquidación paralelo a la conformación de esta línea prestadora de servicios. Se fundó en el año 2006 y desde entonces, funge como Operador Postal Oficial de Colombia².

En relación a su nombre, y de acuerdo a una entrevista otorgada por los directivos de la empresa en el año 2008 a la Revista Semana, la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72 “representa la ubicación de Colombia en el globo terráqueo: 4° grados Latitud Norte y 72° grados longitud Oeste, líneas que al cruzarse, ubican el centro geográfico de nuestro país”³.

Misión

Brindar la propuesta de valor más innovadora en transporte logístico y postal, ofreciendo soluciones especializadas a las necesidades de sus clientes, obteniendo el mayor retorno de inversión a sus accionistas y logrando un alto nivel de motivación de sus empleados bajo un compromiso social con la comunidad y el medio ambiente⁴

² Naturaleza Jurídica y Objeto Social de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72. En: <http://www.4-72.com.co/Naturalezajuridicayobjetosocial>

3

472, Marca que reemplaza a Adpostal. Mayo 28 de 2008. En: Revista Semana <https://www.semana.com/negocios/articulo/472-marca-reemplaza-adpostal/63100/>

⁴ Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72. Plan Institucional de Archivo PINAR - Secretaría General, Oficina de Archivo y Correspondencia. En: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan%20Institucional%20de%20Archivos.pdf>. Página 2

Visión

Ser un proveedor de servicios, líder en la gestión integral del documento y paquetería en el sector gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el sector privado y clientes altamente satisfechos⁵.

Valores Centrales:

- ❖ **PROACTIVIDAD:** Nos anticipamos y enfrentamos a los cambios.
- ❖ **RELACIONAMIENTO:** Generamos relaciones de valor.
- ❖ **INNOVACIÓN:** Para responder a los retos.
- ❖ **VISIBILIDAD:** Tenemos presencia en todo el territorio nacional.
- ❖ **TRANSPARENCIA:** En nuestro actuar.
- ❖ **PASIÓN:** Por hacer nuestro trabajo cada vez mejor.⁶

⁵ *Ibíd.* Página 3

⁶ *Ibíd.*

2. Planteamiento del Problema

Frecuentemente se ha considerado que abordar problemáticas de estudio como la inteligencia emocional, obedece a explicaciones de orden exclusivamente psicológico ancladas a cuestiones particulares como el autocontrol y la regulación de las emociones monoparentales y, se ha dejado de lado, la importancia de leer este tipo de asuntos en el marco de las relaciones humanas en campos externos, es decir, en espacios como empresas, universidades, colegios y demás lugares donde coexisten conexiones colectivas abiertas.

Múltiples estudios, han demostrado que en gran parte, “el 65% del éxito laboral se debe a un buen uso de la inteligencia emocional”⁷ aplicado en el individuo, no solo de forma interna, sino exteriorizando a su vez prácticas que permiten equilibrar el quehacer profesional con el personal en el marco de la continua confluencia de situaciones que inciden en las afecciones humanas. Es ahí, donde surge la necesidad de hilar más delgado en problemáticas ancladas en las subjetividades del hombre, pues, finalmente allí subyacen las motivaciones, intereses y demás particularidades que permiten desencadenar un rendimiento asertivo en los disímiles espacios de socialización personal.

Entendiendo esta necesidad, y a partir de un diagnóstico inicial, se pudo determinar que la Empresa 4 - 72 requería de acciones para mejorar la condición básica de sus empleados independientemente de variables ancladas a ubicación espacial y estratificación económica. Los

⁷ Pérez, Anna (2017). La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. OBS Business School. En: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral>

investigadores Cooper y Sawaf (1998) citados por Carmen Galvis y Carlos Varela⁸ a propósito, establecieron que existen “factores fundamentales a través de la inteligencia emocional, que pueden minimizar, ayudar y controlar los estados de ánimos de las emociones, impulsos, reacciones y actitudes ante situaciones presentados en la vida cotidiana”⁹ Es por ello que, como lo mencionan los investigadores Galvis y Varela, la inteligencia emocional puede resultar positiva para el ser humano, si se emplea como táctica para acrecentar el comportamiento intrínseco de cada individuo.

Con base en los comportamientos analizados en el diagnóstico inicial del personal y en la información suministrada por parte de los directivos de la empresa, se estableció que los principales requerimientos iban encaminados a evaluar el estado de la Inteligencia emocional en los distintos miembros de la organización, teniendo en cuenta un presupuesto previo y era el hecho de que se consideraba que, los empleados de 4 - 72 no identificaban la influencia de esta en el ambiente laboral y en el posterior éxito de la empresa.

Ahora bien, se observó asimismo que, algunos empleados de la Empresa, no disfrutaban de una vida social y una sana convivencia al interior de la misma, tomando como punto de referencia escenarios vinculados a aspectos de bienestar, mejoría y progreso humano, debido entre otras cosas, a circunstancias de orden emocional y familiar las cuales incidían directamente en su rendimiento laboral. Es por este motivo que, en el análisis previo se pudo identificar que los empleados, no eran conscientes de saber manejar, entender, controlar y/o poner en cuestión sus

⁸ Galvis, C. (2007). Inteligencia emocional de los gerentes en instituciones de educación superior. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, (2), 36-54. Tomado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2719478>

⁹ *Ibíd.*

estados emocionales fruto de las diversas situaciones que se le presentaban en su diario vivir, motivo por el cual, surge el interés por dar cuenta de esta importante problemática dentro de la entidad.

En el marco de lo expuesto anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación:
¿Cómo debe ser un programa basado en inteligencia emocional para la mejora de los resultados laborales en los trabajadores de la empresa servicios postales nacionales para el año 2021?

3. Justificación

La inteligencia emocional y el clima laboral para Tagiuri (1968) y Pace (1968) citados por Olaz (2013) son “Una cualidad del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos”¹⁰

Por lo tanto, este proyecto se enmarca en la necesidad de hacer visible la utilidad de lo anteriormente mencionado, en la medida en que contribuye a la posibilidad de tener una aproximación más asertiva y clara frente al impacto positivo y/o negativo tanto para los trabajadores como para las empresas y, entre otras cosas, resalta los componentes que estas últimas deben consolidar, aminorar o excluir de cara a comportamientos, coyunturas o hechos que afecten el ambiente organizacional. Careciendo lo anterior, resulta poco probable la idea de desplegar una comunicación efectiva al interior de las empresas y, a su vez, un compromiso

¹⁰ Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta revista de ciencias sociales*, (56), 1-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

social y personal respecto a la oportuna resolución de conflictos que puedan presentarse en el desarrollo natural de las funciones de la empresa.

En suma, al comprender la importancia de las relaciones interpersonales al interior de las empresas, los trabajadores reconocerán puntos débiles, falencias y actuaciones poco asertivas y a su vez, tendrán la posibilidad de descubrir qué cualidades ostentan, cuál es su nivel de empatía y su capacidad de resolución de conflictos, características que a la larga reflejarán un efecto directo en las labores que desempeñan y que atañen el fundamento empresarial

De otro lado, esta investigación es pertinente en tanto no se dirige exclusivamente a los colaboradores vinculados a la empresa y al reconocimiento de su accionar en este entorno, sino que también permite evidenciar qué estrategias pueden ser eficientes para implementar por medio de las oficinas de Recursos Humanos dentro de la Empresa de Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 en aras de proporcionar un espacio de diálogo y alternativas que permitan resolver de forma pacífica y conforme para ambas partes, los problemas, retos y desafíos que puedan presentarse.

El proyecto, en términos académicos permite el incremento del acervo documental frente a reflexiones que giren en torno al análisis de investigaciones relacionadas con el uso de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional dentro de una empresa y/o organización. De esta forma, se genera una contribución al desarrollo social, a la comprensión de una problemática actual y a la temática abordada.

Por otro lado, es relevante este proyecto, en la medida que aporta información de la forma mediante la cual los miembros de la organización, de acuerdo con las exigencias actuales, requerirán de la aplicación de la Inteligencia Emocional para manejar día a día las demandas y

expectativas que se presentan en la empresa, teniendo en cuenta que esto no solo afecta el dominio organizacional, sino también el crecimiento personal de los colaboradores.

De igual manera, el presente estudio tiene como propósito guiar, tanto en ilustración como en aplicación, el conducto por el cual deben tramitarse las controversias, problemáticas, desafíos y exigencias inherentes al clima organizacional, lo cual, permitirá que las personas crezcan a nivel emocional y así mismo, adquieran destrezas que complementan el manejo, control y atención de los sentimientos y emociones que muchas veces se tornan incontrolables.

Por último y no en menor relevancia, el interés cobra una importancia adicional toda vez que lo plasmado es aplicable a todas las áreas que giran en torno del ser humano como lo es, lo social, emocional, laboral, académico y familiar.

4. Referente Teórico

4.1 Marco de Antecedentes

A partir de una revisión cuidadosa de artículos de investigación, enfocados en temáticas asociadas a la comprensión de la Inteligencia Emocional, pudo establecerse que reflexionar en torno a esta cuestión, tiene sus orígenes en la segunda mitad del siglo veinte, en la cual, disímiles investigadores encontraron la necesidad de dar cuenta de la relación existe entre las subjetividades de los seres humanos y la incidencia que ésta ejercía en los diferentes espacios de sociabilidad.

El presente marco de antecedentes, sitúa su génesis en el año 2013, en el cual, la psicóloga Tatiana Restrepo realizó un estudio investigativo -para el Centro de Desarrollo Profesional de la Universidad ICESI- frente al desempeño laboral de los estudiantes en práctica con relación a la aplicabilidad de Inteligencia Emocional en el área de desempeño. En específico, la autora determinó la asociación que existe entre la Inteligencia Emocional como variable principal en el desarrollo laboral de los practicantes en diversos sectores aplicados al ejercicio laboral. Una de las conclusiones principales consistió en la necesidad de aplicar dicha categoría

de análisis para la prestación efectiva de la labor aunada al asesoramiento de cómo manejar las emociones en situaciones de conflicto y presión empresarial. Uno de los resultados expuestos por la psicóloga respecto a la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, fue “el componente de Autorregulación con (72 %) de correlación, esto quiere decir que en cierta forma el desempeño laboral de los practicantes depende en gran medida de cómo los estudiantes regulen sus propias emociones”¹¹

Se obtuvo, así mismo, como resultado, cuáles son los componentes de la Inteligencia Emocional más utilizados en el desempeño laboral y con los datos se identificaron los factores predominantes en las variables de ejecución laboral a través de la escala Likert, el principal recurso para demostrar la eficacia y aplicabilidad de las diferentes categorías estudiadas.

Paralelo a la investigación anteriormente citada, encontramos un estudio realizado por múltiples investigadores adscritos a la Universidad de Cádiz, en el cual, a partir del estudio de caso de la Fundación Municipal de la Mujer del Excmo, ubicada en el Ayuntamiento de Cádiz, buscaron brindar estrategias para el “desarrollo de programas dirigidos a potenciar la adaptación social de las mujeres gaditanas”¹² Posterior al acompañamiento brindado al reconocimiento del manejo de habilidades internas, fue posible encontrar como resultado que “En nuestra muestra observamos una mejoría en el clima familiar. Este cambio puede ser debido a la mayor capacidad

¹¹ Restrepo, Tatiana. (2013). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en prácticas de la Universidad ICESI. (Tesis de grado). Universidad ICESI, Programa de psicología. Cali Colombia. Recuperado de: <http://docplayer.es/4805637-Influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-desempeno-laboral-de-los-estudiantes-en-practica-de-la-universidad-icesi-tatiana-restrepo-certuche.html?cv=1>. Página 74

¹² Gil-Olarte Márquez, Paloma, & Guil Bozal, Rocío, & Serrano Díaz, Noemí, & Larrán Escandón, Cristina (2014). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA FAMILIAR. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1),407-417.[fecha de Consulta 5 de Junio de 2021]. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851782043>. Página 3

de las mujeres para conocer los estados emocionales propios y ajenos y para utilizar esta información de manera más adaptativa”¹³. Así mismo, los investigadores pudieron establecer que sus resultados “confirman los estudios realizados por Mestre, Guil y Guillén (2003) y Brener y Salovey (1997) que señalan cómo los climas familiares cohesionados potencian el desarrollo de la IE; y el de Martínez Pons (1999) en el que se indica que los climas familiares conflictivos producen en las personas déficits en su cociente emocional”¹⁴

El proyecto, muestra que la inteligencia emocional genera un impacto en la esfera social, familiar y laboral. En efecto, el control de las emociones, la regulación de la ira, la tristeza, la frustración, la envidia y la depresión ayuda a la vida en comunidad. Es por ello que, los investigadores en sus conclusiones, hablan de una idea de Educación Emocional como una forma de entender y aceptar las emociones durante el transcurso de la vida. A propósito:

“Un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con el objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social” Gil-Olarte Márquez, Paloma, Guil Bozal, Rocío, Serrano Díaz, Noemí, Larrán Escandón, Cristina (2014).

¹³ Ibíd. Página 416

¹⁴ Ibíd.

El tercer texto tuvo como objeto de estudio un análisis en la relación existente entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral como categorías de análisis multidimensionales. En un documento titulado *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*, el investigador Ángel Olaz, centrado en aportes teóricos de investigadores como Goleman, Benanives, Chiavenato, busca proponer un modelo explicativo para definir la categoría de clima laboral desde una perspectiva multidimensional. Para ello, plantea que “El análisis del clima laboral debe concebirse más que como un estado, cercado en el tiempo, como un proceso dinámico que varía en coordenadas espacio temporales, sin que por esto, pueda asegurarse una proyección certera del mismo, aún en el corto plazo”¹⁵.

Así mismo, el autor en cuestión, plantea que la categoría de clima laboral no responde a un componente monosémico sino por el contrario, polisémico, bajo el cual, se construyen disímiles dimensiones. “El clima laboral responde a una componente multivariante, de ahí que puedan apreciarse varias dimensiones. Esta polisemia interpretativa permite enriquecer el caudal semántico del diagnóstico y análisis del clima laboral en su conjunto”¹⁶. De esta investigación, es posible resaltar la idea de que a través de las teorías positivistas, cuantitativas, observacionales y descriptivas es plausible la aplicabilidad de la Inteligencia Emocional en diversas áreas que no solo están ancladas a dimensiones de orden educativo, como colegios y/o universidades, sino también de diferentes dimensiones, una de ellas, es el ambiente laboral. En esa medida, Olaz,

¹⁵ Olaz, Ángel. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta revista de ciencias sociales*, (56), 1-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>. Página 23

¹⁶ *Ibíd.*

aunó la participación específica de ciertos colaboradores y esgrimió a los representantes con alto nivel de mando y dirección, es decir, cargos directivos y miembros de la alta gerencia administrativa que contribuyen a la inteligencia emocional.

Dentro de los aportes realizados por este investigador, pudo establecerse que la Inteligencia Emocional tiene objetivos fundamentados en los siguientes términos: “ 1. Conocimiento de las emociones personales. 2. Establecer las emociones de los otros y las características de esas emociones . 3. Propiciar la habilidad para monitorear las propias emociones y las de los otros. Establecer estrategias para contrarrestar los efectos de las emociones poco favorables 4. Desarrollar habilidades para experimentar emociones favorables.”¹⁷ Estos cuatro objetivos son a la vez las capacidades que pueden potenciarse a través de la educación emocional. Aquí es vital entender las capacidades como las entiende Nussbaum (2006). Para la autora, las capacidades se refieren a las habilidades intelectuales y morales que todos los seres humanos disponen con el fin de ayudar al bienestar de la vida personal y social. Estas son comprendidas desde: 1) su relación directa con el bienestar y la libertad de las personas 2) su función indirecta a través de su influencia en la producción económica y 3) su función indirecta a través de su influencia en el cambio social.

El cuarto referente, por su parte, es un estudio titulado “La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”, en el cual, los autores, ponen en cuestión la idea de considerar el efecto que pueden ejercer las clases de inteligencias dentro de las organizaciones. Ello conduce a los investigadores a plantearse el siguiente interrogante ¿la maximización de los resultados laborales depende de las diferentes inteligencias de los colaboradores en las empresas?

¹⁷ *Ibíd.*

Teniendo en cuenta que el énfasis del estudio es una cuidadosa revisión bibliográfica, su aporte teórico es relevante en tanto permite generar relaciones explicativas de orden temático. Dentro de su contribución y en relación a la comprensión de la problemática de la cual intentamos dar cuenta, se encontró que “El estudio de la teoría de las inteligencias múltiples ayuda a comprender mejor la inteligencia y las actitudes humanas, suministrando elementos para el aprendizaje en la organización e impulsando el desarrollo conductual de la persona, siendo este un nuevo inicio en la forma de comprensión del recurso humano. La esfera laboral y la inteligencia humana no pueden coexistir de un modo independiente, dentro de este contexto desarrollan los medios para manejar las potencialidades de la persona en beneficio de la empresa y sus resultados”¹⁸. De otro lado “Las consideraciones hacia el entendimiento de las inteligencias múltiples incluidas en la persona de cada trabajador evidentemente aportarán una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño organizacional además de propiciar el desarrollo del sentido de pertenencia y el crecimiento del trabajo significativo, que permita al trabajador encontrar un sentido de vida en su lugar de trabajo”¹⁹

Finalmente, Mercedes Gómez y Mireya Salas, en un documento titulado, Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y Clima Laboral en Escuelas Bolivarianas Venezolanas, se dieron a la tarea de comprender el uso de la Inteligencia Emocional dentro del ambiente educativo. Allí, encontraron que “ el nivel de inteligencia emocional de acuerdo a las dimensiones estudiadas es deficiente en los directores educativos, demostrando que su liderazgo se limita al aspecto administrativo sin llegar a ser proactivos, lo cual influye en un clima de

¹⁸ CARMONA-FUENTES, Patricia; VARGAS-HERNÁNDEZ, José G.; ROSAS-REYES, Roberto E. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2015, pp. 53-68 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Página 65

¹⁹ *Ibíd.*

insatisfacción laboral en el personal debido a la falta de motivación, estímulo y empatía gerencial”²⁰ Así mismo, estas investigadoras concluyeron que, el coeficiente de inteligencia emocional arrojó un número paupérrimo y algo limitado frente a los directores educativos, lo cual evidencia que la función laboral que ejercen se enfoca a nivel macro en aspectos administrativos sin que estos produzcan resultados eficientes, lo que permite inferir una falta de motivación laboral, aunado a la escasa empatía gerencial.

De esta descripción se sigue que estos referentes reforzaron las bases teóricas con los aportes de Goleman, Chiavenato y Goncalves. También hicieron aportes en relación con el abordaje metodológico a través de disertaciones con diseños no experimentales, de campo y transeccionales. A la vez, corroboraron la vigencia y pertinencia de las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.

²⁰ Gómez, M. & Salas, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas bolivarianas venezolanas. *Koinonia Revista arbitrada de ciencias de la educación, turismo, ciencias sociales y económicas, ciencias del agro y mar y ciencias exactas y aplicadas*, (5), 10-26. Recuperado de <https://fundacionkoinonia.com.ve/revistakoinonia/Revista%20Arbitrada%20Koinonia5.pdf>

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo fundamental identificar el uso de la inteligencia emocional en las prácticas cotidianas de los trabajadores de la empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72, de la ciudad de Manizales.

5.2 Objetivos Específicos

Para el desarrollo del mismo, se llevó a cabo la consolidación de tres objetivos específicos: En primer lugar, y, teniendo en cuenta que es menester determinar la población de estudio, se busca identificar las características laborales de los trabajadores de la Empresa 4 - 72 a

partir de una preliminar caracterización de hombres y mujeres compuesta por: edad, sexo, tiempo de servicio, contrato y cargo ocupacional para el año 2021.

En segundo lugar, por su parte, pretende establecer cómo son las relaciones humanas de los trabajadores de la empresa para el año en curso, lo cual, nos da una visión frente al proceder del personal interno en situaciones complejas tanto de forma de individual como de forma colectiva; esto nos conduce al planteamiento del tercer objetivo, por medio del cual, se busca identificar el uso de la inteligencia emocional en las prácticas cotidianas de los trabajadores de la Empresa Servicios Postales Nacionales como medio para optimizar las relaciones interpersonales.

Teniendo en cuenta la información recolectada y su posterior análisis, el presente proyecto busca finalmente aproximar al lector y a las diferentes instancias de la empresa, a la importancia de visibilizar un programa adecuado para el mejoramiento de las relaciones humanas en el marco de un continuo equilibrio entre la relación de bienes y servicios y la autogestión de emociones, habilidades y capacidad de adaptación de los seres humanos en sus diferentes contextos.

El desarrollo del documento estará compuesto por tres momentos, en primer lugar, se realizará una contextualización sobre la pertinencia de la problemática en el marco de los aportes epistemológicos examinados, en segundo lugar, se realizará un análisis a la información recolectada a la luz de los objetivos propuestos y por último, se emitirán una serie de conclusiones y apreciaciones respecto a la necesidad de identificar y potencializar las diferentes estrategias de inteligencia emocional en un ambiente determinado.

6. Marco Teórico

La elaboración del presente Marco Teórico busca dar cuenta de la formulación de la categoría de análisis: Inteligencia Emocional, como línea conductora del presente proyecto de investigación. Para el desarrollo del mismo, se tendrán en cuenta las diferentes visiones respecto a la categoría, emitida por disímiles académicos, así como alcances y discusiones sobre la misma. Es preciso advertir que, esta categoría de análisis, no puede ser leída como un concepto monosémico sino por el contrario, debe ser leída en clave de un concepto polisémico. Toda vez que, desde múltiples líneas de investigación se ha realizado un aporte a la construcción del acervo documental de la misma.

6.1 Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional, según el diccionario de la Real Academia Española es la “Capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás”²¹. Esta definición, en términos prácticos, no dista de los aportes epistemológicos realizados por investigadores como Eva María Arrabal, la cual consideraba que la Inteligencia Emocional es “ la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ellos”²². A fin de dar cuenta del avance o los vacíos académicos percibidos, se enunciarán los postulados tomando como punto de referencia a Daniel Goleman, un psicólogo que ha sido considerado como uno de los máximos influyentes en el campo de la Inteligencia Emocional en las últimas décadas.

Para Daniel Goleman, inteligencia emocional son las “Destrezas que permiten conocer y manejar al individuo sus propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan la propia productividad”²³. Para el autor en cuestión, esta categoría de análisis vincula una serie de aspectos principales sobre la base de los cuales permite ser entendida. Dentro de

²¹ <https://dle.rae.es/inteligencia#FOtNCN5>

²² Arrabal Martín, Eva María. Inteligencia Emocional. Editorial Elearning. En: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=inteligencia+emocional&ots=RrDZckf_Jw&sig=FaeI3_ww8-1dJPwAOmnwRWNUG6A#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false

²³ Gómez, M. & Salas, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas bolivarianas venezolanas. *Koinonia Revista arbitrada de ciencias de la educación, turismo, ciencias sociales y económicas, ciencias del agro y mar y ciencias exactas y aplicadas*, (5), 10-26. Recuperado de <https://fundacionkoinonia.com.ve/revistakoinonia/Revista%20Arbitrada%20Koinonia5.pdf>. Página 14

estos aspectos, encontramos: Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidad social.

Ahora bien, como se evidenció en los primeros apartados de este trabajo, la Inteligencia Emocional puede ser leída en diferentes escenarios, iniciando en el escolar y académico en general, pasando por ambientes laborales, personales y de relaciones internas. En esa medida, tal como lo mencionaba Daniel Goleman “La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal”²⁴. Tomando como punto de referencia esta apreciación, para el autor anteriormente citado, el concepto de Inteligencia Emocional tiene la capacidad de aplicarse a distintos escenarios como es el laboral. Posterior a un estudio previamente realizado, se pudo constatar que quienes tienen unas buenas prácticas de Inteligencia Emocional dentro de una empresa: “Poseen un gran control de sus emociones, están motivadas, son generadoras de entusiasmo, saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros”²⁵. Asimismo, se halló que el uso de la inteligencia Emocional, influye en la concepción de liderazgo y éxito que, desde las empresas se busca potenciar en el personal²⁶.

²⁴ Goleman, Daniel. La inteligencia emocional. Por qué es más importante el coeficiente intelectual.

²⁵ *Ibíd.*

²⁶ Goleman, Daniel (2018) . Inteligencia Emocional de la empresa. Penguin Random House. Grupo Editorial. En: <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=IVJLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=inteligencia+emocional+laboral+daniel+goleman&ots=maVSWyVusV&sig=HJfDrJnsLpgA1NYLbvfoiLunl60#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20laboral%20daniel%20goleman&f=false>

Paralelo a los aportes realizados por Goleman, encontramos la contribución hecha por Yolanda Olvera, Benjamín Domínguez y Alejandra Cruz, en un documento titulado *Inteligencia Emocional, Manual para profesionales en el ámbito industrial*. En este documento, los investigadores plantean que, a diferencia del cociente intelectual - otra categoría de análisis dentro del ámbito psicológico - el cual “difícilmente puede ser modificado por las experiencias”²⁷ la inteligencia emocional “puede ser aprendida y desarrollada”²⁸. Esta apreciación, permite entender que las relaciones humanas y el comportamiento que se tiene frente a determinadas situaciones, con frecuencia, se enmarcan en las subjetividades de las personas y sus prácticas cotidianas pueden ser aprendidas y replicadas en términos culturales.

En términos académicos, hacer énfasis en la categoría en cuestión, permite “subrayar la importancia que tienen las emociones en los procesos adaptativos y en los intelectuales”²⁹. En este campo, la Inteligencia Emocional es definida como “la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas”³⁰. Los académicos Salovey y Mayer identificaron bajo esta misma línea de investigación, cuatro áreas de la Inteligencia Emocional: 1. Percepción, evaluación y expresión de la emoción. 2. Facilitación emocional del pensamiento. 3. Entendimiento y análisis de las emociones (utilización del conocimiento emocional) y 4. Regulación adaptativa de la emoción”³¹.

²⁷ Olvera López, Domínguez Trejo y Cruz Martínez. (2002) *Inteligencia Emocional, Manual para profesionales en el ámbito industrial*. Plaza y Valdés Editores. Página 10

²⁸ *Ibíd.*

²⁹ *Ibíd.* Página 15

³⁰ *Ibíd.*

³¹ *Ibíd.*

Entendiendo las dinámicas de rápida transición de los tiempos productivos, “antes muchos empleados lograban subir de puesto a pesar de carecer de inteligencia emocional, pero a medida que el mundo laboral se ha vuelto más competitivo y complejo, las empresas más eficaces son aquellas en las que las personas tienen la capacidad de trabajar en equipo óptimamente”³²

En la idea de comprender esta categoría, la investigadora Rocío Fragoso-Luzuriaga, en un documento titulado *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?*, encontró que las *etapas de capacidades emocionales*, las cuales se construyen sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior, tienen como base la percepción y la identificación emocional³³. La autora, manifiesta la necesidad de hilar más fino la discusión de los términos y categorías en la medida en que las líneas interpretativas dentro de las problemáticas sociales y humanas, son muy delgadas lo cual puede generar una serie de imprecisiones académicas.

6.2 Inteligencia e Inteligencias múltiples

Es preciso mencionar que, cuando se hace referencia a Inteligencia Emocional, es necesario reconocer que esta categoría está inmersa en un campo de estudio mayor, que no se desliga de las subjetividades de los seres humanos, y es el estudio sobre la *Inteligencia*. Howard Gardner, es uno de los teóricos que se interesó por dar cuenta de este categoría, y en sus

³² *Ibíd.* Página 17

³³ Fragoso Luzuriaga, Rocío (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?*. Revista Iberoamericana de Educación Superior, VI(16),110-125.[fecha de Consulta 6 de Junio de 2021]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299138522006>

investigaciones, sustentó la idea de que la Inteligencia no puede ser medida de forma unilineal, sino por el contrario, debe ser leída bajo la idea de que existen múltiples inteligencias en los seres humanos las cuales son descubiertas y/o exploradas desde edades tempranas. El hecho de profundizar en en esta categoría, le permitió concluir que “el término inteligencia estaba equivocado, pues no existe una sola manera de ser inteligente ni existe la posibilidad de medir la inteligencia”³⁴, lo que existe por el contrario y, como haría referencia Tatiana Restrepo en aras de estudiar el uso de la Inteligencia Emocional en estudiantes de práctica de la Universidad ICESI en Colombia, existen Inteligencias Múltiples, dentro de las cuales se destacan: Inteligencia Académica, Capacidad Espacial, Talento Kinestésico, Dotes Musicales y las Inteligencias Personales (que incluye la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapsíquica).³⁵

En un artículo publicado por la psicóloga Alicia Escaño Hidalgo, en el cual pone de centro la discusión de los aportes de la psicología cognitiva, exponentes y fundamentación, manifiesta que Howard Gardner es quien formula la teoría de las Inteligencias múltiples como contrapeso al paradigma de una inteligencia única, toda vez que está convencido que el ser humano desarrolla varios tipos de inteligencia, es decir, cada persona está en la capacidad de desenvolverse en el ámbito de al menos ocho tipos de inteligencia o habilidades cognoscitivas, que aunque son semiautónomas, dan cabida al trabajo en equipo dentro de la mente de la

³⁴ Howard Gardner y las Inteligencias Múltiples: De la Inteligencia a las inteligencias y a la creatividad. En: <https://mexico.unir.net/vive-unir/howard-gardner-inteligencias-multiples-creatividad/>

³⁵ Restrepo, Tatiana. (2013). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en prácticas de la Universidad ICESI. (Tesis de grado). Universidad ICESI, Programa de psicología. Cali Colombia. Recuperado de: <http://docplayer.es/4805637-Influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-desempeno-laboral-de-los-estudiantes-en-practica-de-la-universidad-icesi-tatiana-restrepo-certuche.html?cv=1>.

persona³⁶. A propósito, “Estas inteligencias son semiautónomas, pero trabajan en equipo (integradas) dentro de la mente de la persona. Cada persona además desarrollará uno u otro tipo de inteligencia en mayor grado que las demás debido a énfasis culturales”³⁷ Ver figura 1.

Figura 1.

Inteligencias múltiples



Nota. La fuente es Regader (s.f.)

6.3 Subcategorías de análisis

La Inteligencia Emocional, según diversos autores, tiene una serie de principios que permiten evaluar las habilidades del comportamiento de los seres humanos frente a diversas

36 Psicología cognitiva: ¿qué es, en qué consiste y quienes la formularon? En:

<https://lamenteesmaravillosa.com/psicologia-cognitiva-que-es/>

³⁷ *Ibíd.*

situaciones que generan presión y/o algún sentimiento que trastorna la tranquilidad cotidiana.

Mariano García Fernández y Sara Isabel Gimenez, hicieron plausible esta idea, y tomando como punto de referencia los aportes realizados por Gómez, fundamentaron que la Inteligencia Emocional se basa en los siguientes principios: “Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía, Habilidades Sociales, Asertividad, Proactividad y Creatividad”³⁸. En palabras de los investigadores “Este conjunto de principios expuestos, darán lugar a una mayor o menor inteligencia emocional”³⁹. Ahora bien, es preciso mencionar que “el hecho de que un individuo pueda tener una mayor creatividad que otro individuo, no quiere decir que de forma intrínseca obtenga una mayor inteligencia emocional, ya que concurren otros factores como si el individuo sabe explotar esa creatividad. Por el contrario, la falta de creatividad se puede ver compensado por una mayor automotivación”⁴⁰

En términos operativos y con el fin de llevar a cabo esta investigación, entendemos las subcategorías bajo los siguientes definiciones realizadas por los investigadores Mariano García Fernández y Sara Isabel Gimenez⁴¹:

“Autoconocimiento: Capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos

Autocontrol: Capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios.

³⁸ García, Mariano. Gimenez, Sara (2010) La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. Espiral: Cuadernos del profesorado.Volumen 3. N. 6. Página 45 y 46

³⁹ Ibíd.

⁴⁰ Ibíd.

⁴¹ García, Mariano. Gimenez, Sara (2010) La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. Espiral: Cuadernos del profesorado.Volumen 3. N. 6. Página 45, 46

Automotivación: Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.

Empatía: Competencia para ponerse en la piel de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro.

Habilidades sociales: Capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz.

Asertividad: Saber defender las propias ideas no respetando la de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos, aceptar las críticas cuando pueden ayudar a mejorar

Proactividad: Habilidad para tomar la iniciativa ante oportunidades o problemas, responsabilizándose de sus propios actos.

Creatividad: Competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problema”⁴²

Adicional a lo anteriormente citado, es preciso encontrar también que una persona hace un uso adecuado de la Inteligencia Emocional, cuando desarrolla las siguientes habilidades: Liderazgo, Actitud, Aptitud, Emociones, Empatía, Motivación y Aptitudes Básicas Emocionales.

Liderazgo:

Para Bateman (2005) citado por Urdaneta, Álvarez y Urdaneta (2009) el líder:

“Es aquella persona con la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo, es alguien que influye sobre otros

⁴² *Ibíd.*

para alcanzar metas, mientras más número de seguidores existan, mayor será la influencia” (p. 448).

Por su parte, Lippitt (1960) citado por Urdaneta, Álvarez y Urdaneta (2009) propone tres estilos de liderazgo, destacándose el liderazgo autocrático en el cual “la autoridad está centrada en el jefe”, el liderazgo liberal en el cual “se le da libertad al personal para la toma de decisiones” , y el liderazgo democrático en el cual se “estimula la participación de las personas”. En torno a esto, los mayores niveles de motivación en una empresa están directamente relacionados con la participación, el respeto y el compromiso, además del trato brindado a los empleados (Cortés, 2004, citado por Urdaneta, Álvarez; Urdaneta, 2009, p. 449). Finalmente, luego de detallar las diferentes nociones de liderazgo por los autores señalados, se concibe el término como aquel proceso donde un individuo influye sobre otros para que ejerzan sus labores con el mayor de los ánimos y con la finalidad de lograr objetivos comunes.

Actitud:

La actitud es la “postura del cuerpo, especialmente cuando expresa un estado de ánimo. Disposición de ánimo manifestada de algún modo” (Real Academia Española, s.f. Definición 1).

Aptitud:

La aptitud hace referencia a la “capacidad para operar competentemente en una determinada actividad”. (Real Academia Española, s.f. Definición 2).

Emociones

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución”. “El enfado es una emoción muy intensa que secuestra el cerebro. Cuando el enfado nos atrapa hace que se nos reorganice la memoria hasta el punto de que uno puede olvidarse, en plena discusión, de porqué ha empezado». “El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad”. “Dominar el mundo emocional es especialmente difícil porque estas habilidades deben ejercitarse en aquellos momentos en que las personas se encuentran en peores condiciones para asimilar información y aprender hábitos de respuesta nuevos, es decir, cuando tienen problemas“⁴³. (Goleman 1999)

Empatía

Para este apartado, Fernández-Pinto et al. (2008) citados por Muñoz y Chaves (2013), al estudiar a Hogan llegan a la conclusión que la empatía es “un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos” (p. 136).

Motivación

Robbins (1999) citado por Naranjo y Quishpe (2015) define la motivación como “el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual” (p. 28).

Aptitudes básicas emocionales

⁴³ Goleman, Daniel. La inteligencia emocional. Por qué es más importante el coeficiente intelectual.

Las aptitudes emocionales han sido definidas por Thorndike (1999) citado por Carrasquero (2010, p. 19), como aquella habilidad para comprender a los seres humanos encaminada a actuar con sabiduría en las relaciones humanas.

Las definiciones hasta aquí expuestas hacen parte de las formas mediante las cuales se comprende el uso de la Inteligencia Emocional en una persona. Es preciso advertir, como pudo evidenciarse anteriormente, no todas se cumplen en la forma ni en la persistencia por regla común en las personas, por el contrario pueden existir unas con mayor intención que las otras en las personas, por tanto, no es un tema que obedezca a una respuesta y/o a una verdad absoluta en el colectivo

6.4 Los proyectos de desarrollo

Los proyectos de desarrollo son propuestas de cambio, que a partir de determinadas políticas y estrategias de acción, buscan “ampliar las oportunidades y opciones de desarrollo de las personas” La diversidad de opciones a las que puedan acceder las personas dependerá, entre otros, de las políticas públicas, de las iniciativas de la sociedad civil, pero sobre todo, de la capacidad de los beneficiarios para aprovechar su capital social, cultural, económico, institucional, tecnológico y ambiental dentro del ámbito territorial determinado. Por ello el desarrollo no es sólo crecimiento económico, sino que se orienta a mejorar la calidad de vida y bienestar de los beneficiarios, incrementando todos sus capitales y según los principios del desarrollo sostenible.

La finalidad de los proyectos de Desarrollo es promover el mejoramiento del capital humano en los sectores productivos y el propósito, se plantea el mejoramiento continuo del

proceso humano a través de un modelo de gestión Tal como lo indicas Baselgas (2004)” un Proyecto de Cooperación para el desarrollo es un conjunto de acciones de carácter preciso, localizadas geográfica y temporalmente que persiguen un objetivo concreto para la promoción del desarrollo de personas”.

Para que surja un proyecto de desarrollo se requiere de reconocer las necesidades de bienes y servicios a través de un estudio detallado; por tanto, se hace preciso referirse a los agentes de inversiones, puesto que son determinantes entre la economía (los demandantes tienen que pagar el precio del bien o servicio) y la sociedad del país (habiendo la necesidad no se paga el valor por satisfacerla, sino que se recurre a impuestos).

Los Proyectos de desarrollo o sociales son aquellos cuyos resultados se conciben en función de los destinatarios de este. Generalmente los objetivos de estos proyectos están dirigidos a satisfacer necesidades básicas u otro tipo de necesidades de esos grupos, a generar o promover el mejoramiento de sus condiciones de vida, a propiciar cambios de actitudes, valores o mentalidades.

6.6 Relaciones Humanas:

Aproximarnos a abordar las problemáticas de la Inteligencia Emocional, nos obliga a reconocer que, esta categoría se lleva a cabo en mayor medida en el centro de las relaciones humanas indistintamente del espacio en el que se desarrollen. En esa medida, entendemos que las relaciones humanas hacen referencia al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, actividades sociales e intereses.

Las relaciones humanas son “Las relaciones humanas son los vínculos que se generan entre las personas y pueden ser interacciones espontáneas o vínculos permanentes. Las diversas habilidades interpersonales, como la comunicación verbal y no verbal, la empatía y la capacidad de escuchar a otros determinan los comportamientos necesarios para garantizar esas relaciones humanas”⁴⁴

Estas relaciones son la base de la vida en la sociedad y permiten que los distintos contextos cotidianos, como la familia, los amigos y el entorno laboral se comuniquen constantemente de una forma armónica. Por lo que la comunicación es crucial y determinante en nuestro modo de establecernos en sociedad. En algunas ocasiones las relaciones interpersonales pueden ser complejas y diversas; por lo que a continuación nombraremos los rasgos de algunas de ellas para que tengan un conocimiento general.

La siguiente tabla, hace referencia a los tipos de relaciones que es posible encontrar en sociedad, las cuales determinan unas características particulares en tanto se construyen desde diferentes niveles de interacción de los seres humanos.

Relaciones Íntimas o Afectivas	Relaciones Superficiales	Relaciones circunstanciales
Aquellas que persiguen una conexión profunda con otros individuos, y que básicamente comprenden los distintos grados del afecto. Se trata de vínculos de enorme confianza y que buscan perdurar en el tiempo, asociados a sensaciones placenteras y decentrales en la vida emocional del individuo (a diferencia de los íntimos).	Aquellas que se manejan en una capa inicial del conocimiento de los individuos, o sea, en las etapas formales y no muy profundas, ya sean placenteras o no. Se trata de vínculos pasajeros, no demasiado importantes ni centrales en la vida emocional del individuo (a diferencia de los íntimos).	Aquellas relaciones que ahondan en el espectro intermedio entre lo íntimo y lo superficial, ya que involucran a personas con las que compartimos a menudo, pero por las cuales no sentimos un apego demasiado profundo. Este tipo de vínculos puede siempre trascender y hacerse

⁴⁴ Tomado de: <https://concepto.de/relaciones-humanas/>

<p>protección, solidaridad y pertenencia. Tal es el caso del amor y la amistad.</p>	<p>Es el tipo de relaciones que forjamos con desconocidos, con personas que sabemos efímeras o con el compañero de asiento de un avión, a quien nunca volveremos a ver.</p>	<p>profundos, o mermar hasta hacerse superficiales. Es lo que ocurre con nuestros compañeros de trabajo.</p>
<p>Relaciones de Rivalidad</p>	<p>Relaciones Familiares</p>	
<p>Aquellas que parten, justamente, de la enemistad, de la competencia o de emociones más profundas, como el odio. Se trata de vínculos en general negativos, que movilizan nuestras emociones en mayor o en menor medida, pero que no valoramos como nuestras relaciones íntimas, aunque siempre pueden cambiar de categoría, dependiendo de las circunstancias. En esta categoría están nuestros rivales y enemigos</p>	<p>En esta categoría se encuentran las personas junto a las cuales nacemos y con las que nos vincula un árbol familiar o genealógico, es decir, con las que compartimos un vínculo consanguíneo. En muchas de ellas hay también cierto principio de autoridad, y por ellas podemos llegar a sentir amor o antipatía. Además, en general podrían ser más o menos profundas o superficiales, pero a diferencia de las demás, suelen persistir enormemente en el tiempo. Obviamente en esta categoría el ejemplo ideal son nuestros padres</p>	

Elaboración: propia información recopilada de: (Raffino, 2020)

A través del experimento de Hawthorne surge la escuela de las “relaciones humanas”, de la cual emanan enfoques humanistas a nivel mundial, con el propósito de querer cambiar las formas de ejercer el poder dentro de las organizaciones modernas, así como darle el lugar correcto y adecuado al ser humano dentro de la misma, es decir, exaltar todas las dimensiones: biológicas y sociales. Con el objetivo principal de hacerle entender al individuo que trabaja para sí mismo,

para satisfacer sus necesidades y que no es un medio dentro del proceso económico.

Según el compendio realizado por (Davila, 1985) , “los principales temas de la escuela de las relaciones humanas son: Motivación, satisfacción en el trabajo y productividad, Liderazgo, dirección o supervisión, Dinámica de grupos y trabajo en equipo y Desarrollo Organizacional”⁴⁵

En esa medida, pudo establecerse que el *estado de ánimo* es una variable realmente importante a la hora de medir el desempeño de los trabajadores. De esta manera, surge el interés por conocer ¿cómo se sienten los seres humanos en las empresas? Y ¿cuáles son sus actitudes ante ellas y sus compañeros de trabajo?

Existen una serie de estrategias que permiten desarrollar correctamente las relaciones humanas en los individuos en el contexto laboral y personal. Entre ellas, se puede encontrar en primera instancia “la aplicación de la fórmula YO/TU”; la cual se basa en las relaciones que tenemos con las demás personas respetando y apreciando su valor intrínseco, en pocas palabras “haz a los demás lo que quisieras que te hicieran a ti”; en segunda instancia “cultivar la empatía”, la cual nos permitirá conocer el punto de vista de las demás personas, identificarnos con su perspectiva de ver el mundo real, lo que facilita sentir, pensar y actuar como lo haría esa persona; al cultivar la empatía se logran solucionar los conflictos de una forma más eficaz y eficiente. Por otro lado, en la tercera instancia “cultivamos el trato humano positivo”. Nos permitirá aprender el hábito de tratar correctamente a las personas dentro y fuera de nuestro entorno laboral, lo que permitirá que las relaciones interpersonales se satisfagan correctamente puesto que somos aceptados,

⁴⁵ Davila, C. (1985). Teorías Organizacionales y Administración. Bogotá D.C : McGraw-Hill.
Departamento administrativo de la función pública. (1998). Decreto (ley) 1567 de 1998 . En Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado. Bogotá D.C. Página 12

reconocidos y estimados en el entorno donde nos desenvolvemos y por último tenemos “comprender y aceptar el hecho de las diferencias individuales”, no todos los seres humanos somos iguales, tenemos diferentes tipos de gustos y preferencias, ya que crecimos en diferentes formas culturales, familiares y educativas, por lo que estas diferencias deben ser respetadas y aceptadas para llegar a una comprensión general del pensamiento individual.

La clave del equilibrio humano; se basa en la capacidad de controlar nuestros impulsos y lograr adaptarse a las exigencias. Pero es necesario tener presente que no se debe exagerar, porque esto puede convertirse en un exceso de control y podría perjudicar las relaciones interpersonales. En esa medida, se hace fundamental encontrar un equilibrio entre la rigidez total y la total falta de autocontrol de los individuos en sociedad.

Controlar los impulsos humanos, siempre ha sido un punto que frecuentemente ha sido abordado por múltiples investigadores. Dentro de sus aproximaciones, se pudo establecer que la ausencia de la posibilidad de regular los impulsos acarrea una serie de comportamientos y sentimientos que son exteriorizados de múltiples formas en los seres humanos: desconfianza, inseguridad, vergüenza, inferioridad, crisis de identidad, aislamiento, inutilidad y desesperanza. Roberto White, recomendó en sus investigaciones, que el satisfacer sanamente las necesidades se logra un alto nivel de adaptación a la sociedad y, si se ejerce un control sobre los impulsos, se podrá afrontar con mayor flexibilidad las dificultades y exigencias que se nos presentan en la vida. Los investigadores Francisco Palmero , Consolación Gómez, Amparo Carpi, Cristina Guerrero, en un documento titulado Perspectiva histórica de la psicología de la motivación, plantean que Clark Hull formuló una teoría de la motivación basado en el hecho de que “Las necesidades se originan en la pérdida de la homeostasis y/o el estado de equilibrio. Cuando hacemos mención al estado de

homeostasis, nos estamos refiriendo al estar equilibrados, cuando mis necesidades están satisfechas; pero cuando éstas no lo están me siento desequilibrado y por consiguiente debo auto motivarse para lograr satisfacerlas”⁴⁶.

Para los autores, “La consecución del éxito tiene consecuencias inmediatas (orgullo, satisfacción) y a medio y largo plazo (aprendizaje y fortalecimiento de las respuestas apropiadas) para el sujeto. Por su parte, la obtención de un fracaso también conlleva consecuencias inmediatas (vergüenza, pérdida de confianza) y a medio y largo plazo (modificación de estrategias y conductas que no son las más apropiadas, sustituyéndolas por otras más funcionales)”⁴⁷

Clark Hull, hizo referencia en su teoría al hecho de que existen dos clases de impulsos, los cuales se verán reflejados en la siguiente tabla:

<i>Las necesidades biológicas.</i>	<i>Todas las necesidades secundarias llamadas “impulsos secundarios”.</i>
Su satisfacción es indispensable para la supervivencia. Son las que aprendemos por nuestra familia, grupo humana, se llaman “impulsos primarios”, entre ellas están social y la cultura en la que vivimos. Un ejemplo clave, el hambre, el cansancio y la sed. Juegan un papeles lo que nos impulsa o motiva a estudiar y obtener un fundamental es nuestra vida cotidiana.	título; y de esta manera se podrá vivir confortablemente en el futuro con una familia o de forma individual. Para poder ejecutar correctamente los impulsos secundarios debemos tener satisfechos los impulsos primarios.

Elaboración: propia, información recopilada de: (Gómez, 2008)

⁴⁶ PALMERO, FRANCISCO, & GÓMEZ, CONSOLACIÓN, & CARPI, AMPARO, & GUERRERO, CRISTINA (2008). Perspectiva histórica de la psicología de la motivación. Avances en Psicología Latinoamericana, 26(2),145-170.[fecha de Consulta 7 de Junio de 2021]. ISSN: 1794-4724. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79926204>

⁴⁷ *Ibíd.* Página 160

Según la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura. (Triglia, 2018) Considera que: “los seres humanos aprendemos conductas observando a los demás. La personalidad de los individuos es producto de todas las exigencias de aprendizaje mediante la observación pasiva y activa de quienes nos rodean. Simplemente somos unos imitadores de conducta”. Bandura, introdujo dos conceptos fundamentales que determinan la personalidad: Percepción de Autoeficacia y Autorreforzamiento

Percepción de autoeficacia:	Autorreforzamiento:
<p>Es lo que creemos acerca de nuestra capacidad para realizar satisfactoriamente una conducta particular.</p> <p>Donde desarrollamos un análisis propio de nuestros actos, aciertos y fracasos. Nuestras creencias nos motivan y nuestras expectativas de fracaso nos inhiben. Hacemos lo que creemos que esta bien y evitamos lo que creemos que es malo o que somos incapaces de realizar.</p>	<p>Es recompensarnos a nosotros mismos por hacer de forma correcta las cosas. Nosotros no solo hacemos las cosas para obtener reforzadores de los demás, sino también de nosotros mismos.</p>

Elaboración: propia, información recopilada de: (Triglia, 2018)

Esta percepción, permite acercarnos a comprender la capacidad que tienen los seres humanos tanto para actuar frente a las situaciones como para entender la capacidad de sus conductas.

Plantear la necesidad de entender qué situaciones alteran la cotidianidad y el uso que se le puede dar como respuesta a esto frente a la Inteligencia Emocional, es un reto que, como se manifestó anteriormente, tiene sus orígenes en la segunda mitad del siglo veinte, cuando académicos de distintas áreas del saber, empezaron a inquietarse por entender las subjetividades de los seres humanos en la sociedad. En esa medida, el presente marco teórico vinculó desde disímiles

perspectivas de análisis, la comprensión que investigadores le han dado al concepto y la forma mediante la cual ha sido leído en términos históricos. Finalmente, y en medio de la construcción de este proyecto de investigación, entendemos la Inteligencia Emocional bajo el marco explicativo otorgado por Mariano García y Sara Gimenez, como “la capacidad que tiene el individuo de adaptarse e interactuar con el entorno, dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones”⁴⁸

Marco Conceptual

Para los intereses del proyecto de desarrollo se definen ciertos conceptos. Estos son:

Noción de empresa

La empresa es “un conjunto de factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico-espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa” (Hernández, 2015, p. 7). Para Montes (2019), la empresa es un “colectivo de personas trabajando para un mismo fin de acuerdo a un modelo de negocio, bien sea comercializando productos o servicios “(p.30). En la actualidad, las empresas son organismos complejos que operan en la globalización y la economía de mercados. Su ciencia, la administración de empresas, integra la filosofía, la geografía económica, la computación y la psicología.

⁴⁸ García, Mariano. Gimenez, Sara (2010) La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. Espiral: Cuadernos del profesorado. Volumen 3. N. 6. Página 45

Estrategias

Para Chandler (2003) la estrategia es: “La determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas (p. 11). Mientras tanto, para Drucker (2018), considerado el padre de la administración moderna, “La estrategia está en conocer, ¿qué es nuestro negocio? y, ¿qué debería ser?” (p.5). Finalmente, para Sierra (2013) el uso de las estrategias por parte de las empresas deberá verse reflejado cuando esta tenga claros los objetivos y metas que le llevarán a abrir más puertas y progresar desde su perspectiva. O sea, “La estrategia es el conjunto de fines y objetivos básicos de la organización, los principales programas de acción escogidos para alcanzar estos fines y objetivos, y los sistemas más importantes de asignación de recursos usados para relacionar a la organización con su entorno.” (Sierra, 2013, p.13).

Noción de trabajo

En líneas generales, el trabajo se ha definido desde muchos ángulos y con muchos recursos teórico-prácticos que le han dotado de un alcance increíble. Por ejemplo, la Organización mundial del trabajo (OIT) puntualiza que el trabajo es una amalgamada de acciones humanas que van dirigidas a la satisfacción de unas exigencias personales y sociales. La OIT (2018) afirma:

Se define al trabajo como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. (p. 3)

También está la propuesta De la garza (s.f).Para este pensador mexicano el trabajo, bien sea material o inmaterial, apunta a la transformación de un objeto en pro de generar valores e

intercambio económico. No obstante, De la garza insiste en que el trabajo como tal va más allá de una actividad productiva. Por eso, en su artículo Hacia un concepto ampliado de trabajo apela a una interpretación no tradicional del trabajo distinta al enfoque neoclásico, basado en el fordismo, en la industria y en la relación patrón trabajador, y al clásico marxista, privilegio al trabajo asalariado y la clase obrera.

En Colombia, la definición más extendida del trabajo la ofrece el Código Sustantivo del Trabajo. Según el artículo 5 [...] es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo. (Código Sustantivo del trabajo, Artículo 5)

Además de precisar qué es el trabajo, el Código igualmente expone elementos claves para una adecuada conceptualización. Algunos son el tema de las relaciones entre patrono y trabajador, los derechos y garantías y hasta la remuneración. También, menciona los clases de trabajo, a saber:

Tabla 1.

Clases de trabajo

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	CONOCIMIENTO INCORPORADO
Sencillo, rutinario, no sometido a cambios (trabajo no cualificado)	Conocimiento específico no relevante
Sencillo y sometido a cambios frecuentes e inciertos (trabajo no cualificado)	Conocimiento específico no relevante

Complejo y no sometido a cambios (trabajo profesional)	Conocimiento general y específico relevante
Complejo y sometido a cambios frecuentes (trabajo cualificado y creativo)	Conocimiento general y específico relevante

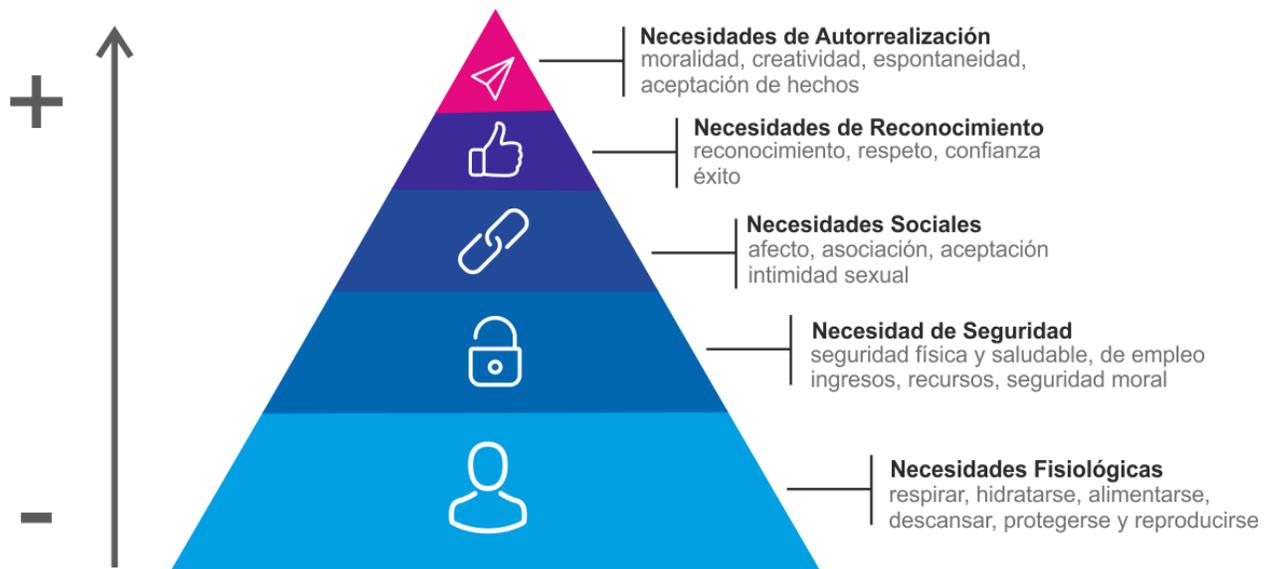
Fuente: tomado de Barbosa *et al.* (s.f)

Bien sea uno u otro, los tipos de trabajo están diseminados en la sociedad. Uno de ellos, es el de aseo, el cual cabe en la categoría de rutinario no sometidos a cambios, está el de seguridad, inscrito en el sencillo, el del docente, comúnmente llamado el profesional gracias a su función, y está el del escritor o administrador de empresas, trabajos que son complejos, requieren de profundos conocimientos y talentos y por lo general están sometidos a cambios.

De esto se sigue que el trabajo responde a necesidades. Quizá quien ha precisado con más detalle el tema es Abraham Maslow, pensador norteamericano que durante años fue el mayor exponente de la psicología humanista. De acuerdo a Maslow (1948), principalmente el trabajo motiva y satisface al hombre desde 5 ejes, ejes que van en orden ascendente. En el primer escalón está lo básico, el alimento, sigue la protección, después la aceptación a un grupo, pasa a la autoestima, o sea al buen concepto de sí mismo, y termina en la autorrealización o el cumplimiento de las metas trazadas. La imagen que sigue ayuda a comprender la pirámide de Maslow.

Imagen 1.

Pirámide de las necesidades



Pirámide tomada de: <https://robertoespinoza.es/2019/06/09/piramide-de-maslow>

Por otra parte, la historia del trabajo comienza con la primera civilización de la especie humana: los sumerios. En la Historia empieza en Sumer, un fabuloso texto de historiografía, el autor, el más destacado de los asiriólogos modernos, cuenta que el trabajo inició como una actividad de subsistencia para aquellos de castas menores, castas representadas por los carpinteros, los guerreros y los esclavos (Krammer, 1954).

Más adelante, ya en la antigua Grecia, el trabajo gira en torno al concepto de servidumbre y a las profesiones. Camacho (s.f) afirma que en el territorio griego: El trabajo era visto como una acción netamente servil. No había distinción entre trabajo manual o trabajo intelectual...

Aristóteles clasifica y ordena las profesiones y ocupaciones de acuerdo al grado de servidumbre de las mismas, y a diferencia de Platón entiende que ni siquiera el trabajo agrícola corresponde al nivel de la Autarquía, sino que solamente correspondía a las actividades dedicadas al ocio y la contemplación.

En las culturas posteriores, los romanos, los hebreos, etc., el trabajo parece tener las mismas connotaciones antiguas, pese a los rasgos que cada época y cultura adoptan. No obstante, con el nacimiento de los Estados modernos y la Revolución Francesa, la Revolución Industrial y la democracia, se empieza a ver el trabajo como un derecho fundamental, un gestor de progreso y el motor de la sociedad.

7. Metodología

Teniendo en cuenta la multiplicidad de herramientas metodológicas que nos acercan a la comprensión de los diferentes fenómenos sociales, políticos, económicos y/o culturales, y a las particularidades que cada una de ellas manifiesta, el presente proyecto de investigación se enmarca en una metodología de orden *cualitativo*, la cual, según Rosario Quecedo y Carlos Castaño hace referencia a “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”⁴⁹.

Ahora bien, en relación a las herramientas y técnicas de recolección de datos, la presente investigación acudió al uso en primer lugar, de una *observación participativa*, por medio de la cual, se pretendió generar una visión inicial respecto a la actuación de los trabajadores de la empresa 4 - 72 al interior de la misma. Esta estrategia de recolección de datos, requiere para su desarrollo “1) La presencia prolongada del investigador en determinados espacios y momentos en el lugar en el que se producen ciertos acontecimientos, procesos, conductas... de forma constante.

⁴⁹ Quecedo, Rosario. Castaño, Carlos (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica, (14),5-39. ISSN: 1136-1034. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>.
Página 7

2) Que haya una interacción social entre el investigador y los participantes en el contexto de estos. 3) Recoger datos de un modo sistemático y no intrusivo”⁵⁰.

En segundo lugar, se realizó una *Entrevista estandarizada* por medio de una caracterización preliminar la cual contenía datos relacionados con: edad, sexo, tiempo de servicio, contrato y cargo ocupacional de los trabajadores para el año 2021. Según Quecedo y Castaño, la entrevista estandarizada es aquella en la que “A todos los sujetos se les hacen las mismas preguntas bien en el mismo orden o alterándolo con el fin de adaptarse a los entrevistados”⁵¹. Teniendo en cuenta el compendio de información obtenida, se procedió a realizar unas gráficas dinámicas con el fin de establecer patrones, discrepancias y convergencias en relación al uso de la inteligencia emocional en las y los trabajadores de la empresa. Para el análisis de la información, los referentes citados son Sánchez (2017) y Tamayo (2009). Dichos investigadores consideran que las variables sociodemográficas son elementos que permiten conocer determinadas particularidades las cuales servirán para la toma de decisiones posteriores.

Durante la segunda fase del proyecto, se llevó a cabo el uso de un tercer instrumento metodológico, por medio del cual, se determinó cómo es comprendida la inteligencia emocional en los trabajadores. En esa misma línea, la implementación del test permitió señalar cuáles son los puntos fuertes y cuáles son los puntos débiles en relación a la problemática en cuestión. Finalmente, en la tercera fase del proyecto, se estableció un test conclusivo, el cual posibilitó reconocer y visibilizar cómo son asumidas las relaciones laborales dentro de la empresa 4 - 72 en la ciudad de Manizales. Este test, congregó información importante relacionada con la

⁵⁰ *Ibíd.*

⁵¹ *Ibíd* Página 24

perspectiva sobre el ambiente laboral, situaciones que inciden y/o perturban la tranquilidad de las dependencias, así como situaciones que dificultan el establecimiento de vínculos sanos dentro del personal.

Con los resultados hallados, se emitieron una serie de apreciaciones y recomendaciones no solo respecto a las rutas de acción que puede ejercer la empresa con el fin de fortalecer los procesos internos en aras de un adecuado ambiente laboral, sino también las posibilidades que se crean para consolidar un acercamiento al diálogo, una confrontación asertiva de ideas, una contra argumentación y un proceso de debate de forma interna con sus empleados.

En términos operativos, es preciso mencionar que el test, fue aplicado a 49 trabajadores de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72, ubicada en la ciudad de Manizales. De las 49 personas que participaron, se evidenció que un cuarenta punto ocho (40.8%) de los participantes fueron hombres y el cincuenta y nueve punto dos por ciento (59.2%) restante eran mujeres. Así mismo, es preciso mencionar también que, para la aplicabilidad del test se precisó una participación de todas las dependencias internas de la empresa: Dependencia Administrativa, Dependencia Logística y Dependencia Comercial.

Análisis del TEST aplicado a los trabajadores de la Empresa de Servicios de Postales Nacionales 4 - 72

Autoconocimiento: preguntas 2,3 y 4.

El noventa y cinco punto nueve por ciento (95.9%) de los encuestados está de acuerdo en reconocer con facilidad todas las equivocaciones que puede cometer y acepta de forma positiva las críticas y aspectos a mejorar; por otro lado el noventa y nueve punto ocho por ciento (99.8%)

consideran que es de gran importancia comportarse correctamente en las reuniones sociales; mientras que el noventa y cinco punto nueve por ciento (95.9%) analizan con frecuencia su forma de actuar. Lo que permite identificar que el personal encuestado en la empresa 472 para el año 2021, con respecto a la categoría del autoconocimiento reconoce y comprende lo que es como ser humano, puesto que esta categoría es la base de la autoestima personal y a la vez es fundamental para la relación consigo mismo y con las demás personas.

Autocontrol: preguntas 5, 6, 7 y 8.

El ocho punto dos por ciento (8.2%) de los encuestados no se deja llevar por los impulsos emocionales y trata de llevar las conversaciones y situaciones difíciles de forma correcta sin permitir que perjudique su integridad personal como la de los demás; el setenta y uno punto cuatro por ciento (71.4%) controla el estrés de forma efectiva; mientras que el ochenta y cinco punto siete por ciento (85.7%) está de acuerdo en mantener la calma en situaciones difíciles que puedan presentarse y el ochenta y nueve punto ocho por ciento (89.8%) discurren que se debe pensar bien lo que se va a decir antes de empezar hablar para evitar generar daños en las emociones de las personas que nos rodean. Lo que se buscaba principalmente en esta categoría era conocer la capacidad de control o dominio sobre sí mismo que tienen los colaboradores de la empresa 472 para el año 2021 y de esta manera evaluar los conocimientos y aptitudes de los mismos.

Motivación: preguntas 9, 10, 11 y 12

El veintiséis punto seis por ciento (26.6%) establece que los beneficios económicos por el empleo que tiene actualmente satisfacen sus necesidades básicas; por otra parte el cincuenta y cinco

punto uno por ciento (55.1%) de los encuestados considera que la empresa 472 les proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional; así mismo el noventa y cinco punto nueve por ciento (95.9%) siente ánimos y energías para realizar adecuadamente su trabajo y finalmente el sesenta y siete punto tres por ciento (67.3%) menciona haber recibido incentivos por parte de la empresa cuando ha realizado correctamente su trabajo. Lo que podemos identificar en esta categoría es que la empresa 472 para el año 2021 tiene falencias para motivar y animar a sus empleados para realizar de forma eficiente y eficaz sus actividades laborales, lo que impide impulsar el crecimiento óptimo de las áreas personales, laborales y emocionales de los mismos.

Empatía: preguntas 13, 14, 15 y 16.

El cien por ciento 100% de los colaboradores encuestados considera necesario entender la posición de las personas de su entorno; ya que esto logra mejorar las relaciones personales de su entorno laboral y personal; mientras que el setenta y uno punto cinco por ciento (71.5%) establecen que se debe actuar teniendo en cuenta los sentimientos de las otras personas; por otro lado el ochenta y uno punto seis por ciento (81.6%) reflexiona que es necesario pensar en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica y por último el cien por ciento (100%) están muy de acuerdo en tratar a los demás como le gustaría ser tratado.

Esta categoría permitió identificar que las personas encuestadas en la empresa 472 para el año 2021, poseen habilidades cognitivas, emocionales y afectivas del individuo, porque tienen la capacidad de ponerse en la situación emocional con sus compañeros de trabajo y en su vida personal.

Relaciones humanas: preguntas 17, 18, 19 y 20.

El setenta y tres punto seis por ciento (73.6%) cuenta con alguien para contarle sus pensamientos y sentimientos más íntimos; por otro lado el noventa y dos punto cuatro por ciento (92.4%) se lleva bien con los compañeros del trabajo; asimismo el noventa y siete punto nueve por ciento (97.9%) tiene unas relaciones personales con los demás basadas en la confianza y el respeto y por último el noventa y cinco punto nueve por ciento (95.9%) le gusta trabajar en equipo. En la categoría de las relaciones en la Empresa 4 - 72 para el año 2021 se logra identificar que donde no existen conflictos y coexiste un buen ambiente laboral los colaboradores logran desenvolverse con facilidad y logran alcanzar una mejor calidad de vida en la sociedad.

Discusión

Posterior a la aplicabilidad del test, en los 49 empleados de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 -72 de la ciudad de Manizales, se pudo establecer que existe una correlación entre los planteamientos expuestos por Daniel Goleman respecto al uso de la categoría de Inteligencia Emocional en los trabajadores de la empresa, en tanto, la población en cuestión reúne las particularidades que fundamentan el concepto: autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía social.

Según los autores citados anteriormente, la subcategoría de *Autoconocimiento* es entendida como la “Capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles

que todos tenemos”⁵². Ahora bien, según lo analizado en las preguntas 2,3, y 4 del test, se pudo establecer que los trabajadores de la empresa recurren a la posibilidad de autoevaluarse y cuestionarse. Asimismo, reconocen con facilidad los errores y aceptan las críticas que se les hace de forma constructiva entendiendo esto el medio para mejorar la capacidad de relacionarse con los demás.

Entender que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que implica emociones, nos permite hacer énfasis en subcategorías como la de *Autorregulación*, la cual, ha sido comprendida como “un mecanismo del ser humano que le permite mantener constante el balance psicológico. Para ello necesita de un sistema de feedback de control que le permita mantener el estatus en relación a una señal de control”⁵³. Teniendo en cuenta esta definición y los resultados obtenidos mediante el test, puede considerarse que existe una ausencia de autorregulación en más de la mitad de los empleados, debido a que por medio de una constante se determinó que se dejan llevar por los impulsos emocionales frente a las situaciones que alteran la cotidianidad, los cuales, en muchos casos, perjudican las relaciones interpersonales que crean tanto en su desempeño laboral como en su vida personal. Bonano (2001) “expone un modelo de autorregulación emocional que se centra en el control, anticipación y exploración de la homeostasis emocional. La homeostasis emocional se conceptualizaría en términos de metas de referencia pertenecientes a frecuencias, intensidades y duraciones ideales de canales experienciales, expresivos o fisiológicos de respuestas emocionales”⁵⁴ En esa medida, las

⁵² García, Mariano. Gimenez, Sara (2010) La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. Espiral: Cuadernos del profesorado. Volumen 3. N. 6. Página 45, 46

⁵³ Madrid López, Nacho. La Autorregulación Emocional Como Elemento Central De La Inteligencia Emocional.

⁵⁴ *Ibíd.*

relaciones expuestas de autorregulación, como parte de un proceso de control, no se hace evidente en las prácticas cotidianas de los trabajadores, lo cual, evidencia que el sistema emocional de los seres humanos, en este caso de los trabajadores de la Empresa 4 72, puede verse alterado y su función dentro de la Empresa, en lo inmediato, puede carecer de metas cumplidas frente a las situaciones que trastornan la cotidianidad.

En lo que respecta a la subcategoría de *Automotivación* y como se evidenció anteriormente, esta es concebida como la “Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros”. Teniendo en cuenta las apreciaciones realizadas por los empleados de la Empresa 4 - 72, puede establecerse que éstos asocian la categoría de automotivación a beneficios de orden económico las cuales les permiten satisfacer necesidades básicas. Ahora bien, es preciso advertir que, según los resultados obtenidos, los empleados de la Empresa 4 - 72 no perciben que sus trabajos sean bien remunerados económicamente, y aunque evidencian este panorama, su compromiso con la empresa persiste, el cual se ve reflejado en la actitud con la cual atienden a sus compromisos.

En relación a los aportes realizados por Daniel Goleman, se puede establecer que en la Empresa de Servicios Postales Nacionales, específicamente en la dependencia de Recursos Humanos, se ha buscado fomentar el uso de la Inteligencia Emocional en los trabajadores, acudiendo al uso de principios y características propias de los mismos en los diferentes espacios laborales, lo cual, ha sido comprendido en el conocimiento de las

siguientes áreas “emociones, manejar emociones, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar relaciones”⁵⁵

De otro lado, puede establecerse una relación con el experimento presentado por Hawthorne; en la medida que de este experimento surge la escuela de la relaciones humanas, resaltando la importancia del “estado de ánimo” para medir el desempeño de los trabajadores. Haciendo crecer el interés por conocer ¿cómo se sienten los seres humanos en las empresas? Y ¿cuáles eran sus actitudes ante ellas y sus compañeros de trabajo? Este experimento recoge la categoría de motivación puesto que permite hacer la evaluación de ¿cómo se siente el colaborador?; ¿La empresa está valorando su trabajo? y si la empresa lo visualiza a él como la pieza fundamental para el cumplimiento de objetivos y metas misionales. En el análisis que se realizó del test, aunque la empresa 472 tenga dentro de sus objetivos principales en materia de recursos humanos la motivación y valoración del trabajo del colaborador, los empleados se encuentran muy desanimados y no sienten que haya un apoyo de los gerentes de los servicios porque no los tienen en cuenta para la toma de decisiones; ni consideran el desgaste físico y psicológico que pueden tener por el estrés excesivo por la sobrecarga de trabajo; sumándole a ello que los empleados que no se encuentran por carrera administrativa no tienen acceso a los ascensos y esto genera una frustración porque así cuenten con todas las características para cumplir estos cargos no serán tomados en cuenta por ser contratistas.

⁵⁵ *Ibíd.*

Grey Fienco Valenica y Jerry Itúrburo Salazar, consideran que existe una relación dialéctica entre la Inteligencia Emocional y el éxito empresarial. “Un empleado valorado es un empleado feliz, por lo tanto desarrollará todo su potencial”⁵⁶. Los autores en cuestión, realizaron un estudio mediante el cual, analizaron los resultados de aplicación de estrategias de inteligencia emocional “en el área de la cadena de abastecimiento de una empresa y su impacto en el comportamiento organizacional”⁵⁷. Mediante la formulación de interrogantes como ¿Qué interfiere en la consecución de objetivos, en el cumplimiento de las metas? ¿Por qué sobrevienen las crisis? ¿Por qué quiebran ciertas empresas? ¿Qué obstaculiza la fluidez del trabajo entre los diversos departamentos y el desempeño de sus trabajadores?, pudieron determinar que, respuestas como “Una mala dirección, comunicación deficiente, perspectiva desenfocada, malas decisiones, personal desmotivado” son las apreciaciones del personal administrativo y gerentes de la empresa frente a las cuestiones interrogadas. Esto, claramente permite entrever las particularidades a las cuales, no tienen acceso u opinión las personas que están al margen del direccionamiento de la empresa. Posterior al análisis realizado a la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72 ubicada en la ciudad de Manizales, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos por las apreciaciones de los empleados, puede considerarse que es menester mantener una relación recíproca entre directivos y empleados, en tanto hacen parte de una cadena completa de producción y ejecución de un bien. Mantener al margen de la toma de decisiones, genera un desequilibrio absoluto frente a las necesidades e intereses de todos. A propósito, los autores anteriormente citados, ilustran “Cuántas veces un empleado ha tenido que negar su opinión, sus

⁵⁶ Grey Fienco Valenica y Jerry Itúrburo Salazar. 2012. La Inteligencia Emocional En El Éxito Empresarial. Universidad Politécnica Salesiana. Maestría en Administración de Empresas. Página 6

⁵⁷ *Ibíd* 14.

sentimientos, su malestar, ante la “omnipotencia” de un superior por temor a perder su empleo u otras razones relacionadas con su personalidad, su carácter su temperamento, sintiéndose ofendido, resentido, desmotivado y con ganas de no regresar a su lugar de trabajo, que en la mayoría de las veces es el lugar donde permanece más horas que las pasadas en su hogar, con su familia”⁵⁸.

Valenica e Itúrburu, afirmaron que “La IE genera una relación humana entre los trabajadores, lo que aumenta su comunicabilidad y por ende los resultados propuestos laboralmente, pues al integrar a seres humanos ellos se vuelven cooperativos y aptos para resolver problemas de manera sencilla y en consideración con el equipo. En una empresa, no solo se evalúan los indicadores de producción sino la calidad del recurso humano, que tiende al liderazgo solo con un manejo planificado del aspecto emocional”⁵⁹. Esta apreciación, en relación a lo expuesto anteriormente, permite verificar que debe existir una correlación entre el manejo empresarial y el personal, en tanto el uno no se desliga del otro. Así mismo, las posibilidades de crecimiento de orden empresarial, aumentan, en tanto se genera una atención oportuna a las debilidades que antes no se ponían en cuestión, como la Inteligencia Emocional.

⁵⁸ Ibíd. Página 14 - 15

⁵⁹ Ibíd. Página 109

PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN SOBRE EL USO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Teniendo en cuenta las apreciaciones anteriormente enunciadas, y los propósitos colectivos para la realización de este trabajo de grado. A continuación, se emitirán una serie de recomendaciones en el marco de las características identificadas por la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72 en relación al uso de la Inteligencia Emocional de sus trabajadores.

- Planificar capacitaciones, que informen la importancia de la inteligencia emocional y que estén focalizadas en el desarrollo del control de los impulsos, manejo y autocontrol de las emociones, ser empático, trabajar en la resolución de problemas y toma de decisiones, tener tolerancia al estrés y poseer buenas relaciones interpersonales.
- Potenciar la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa 4 - 72 con la intención de mejorar las habilidades que se encuentran dentro de la inteligencia emocional la misma que brinda estabilidad en las diferentes áreas como: laboral, personal, académico, social y familiar.
- Mejorar las condiciones del clima organizacional para generar una motivación en los colaboradores que optimice los servicios de la entidad y se cumpla la misión empresarial.
- Otorgar reconocimientos por el buen desempeño que ha tenido el colaborador al menos en el término de dos meses.

- Crear un plan de incentivos y de carrera para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.
- Gestionar programas enfocados a cubrir las necesidades de protección, mejoramiento de la salud y vivienda de los funcionarios.
- Ofrecer de manera oportuna a los colaboradores servicios integrales de salud de sus afiliados, donde se promueva vida sana, feliz y productiva.

CONCLUSIONES

El trabajo anteriormente desarrollado, tuvo como objetivo general identificar el uso de la inteligencia emocional en las prácticas cotidianas de los trabajadores de la empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72, de la ciudad de Manizales. Para la consecución del mismo, se generó la aplicación de un Test que contenía 20 preguntas, en el cual se percibió si los trabajadores tenían en cuenta factores como la Autorregulación, la Motivación, el Autocontrol, la empatía y demás componentes de la Inteligencia Emocional, a la hora de sobrellevar situaciones que alteraran su cotidianidad. Para comprender esto, se pudo establecer que existe una aplicabilidad del concepto, el cual fue asumido como “la capacidad que tiene el individuo de adaptarse e interaccionar con el entorno, dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones”⁶⁰. Toda vez que, las respuestas giraron en torno a que los trabajadores hacían uso de varios factores para alcanzar estos tópicos. Es preciso advertir, que, tal como se mencionó en varios estudios citados en el marco teórico, las subcategorías no son identificadas con la misma persistencia en todos los empleados, pero esto no determina que no exista un uso pertinente de la Inteligencia Emocional,

⁶⁰ García, Mariano. Gimenez, Sara (2010) La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. Espiral: Cuadernos del profesorado. Volumen 3. N. 6. Página 45

por el contrario, es la muestra fehaciente de la multiplicidad del uso del concepto, en el marco de las relaciones interpersonales.

En términos organizacionales, y teniendo en cuenta los factores analizados, se pudo establecer que en la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72 existe una ausencia de programas de Bienestar Laboral y de acompañamiento oportuno hacia los colaboradores. En términos prácticos, y atendiendo a la idea de que la Inteligencia Emocional pervive en una relación dialéctica con el éxito empresarial, surge la necesidad de reflexionar de forma más profunda, sobre los alcances del acompañamiento en aras de incrementar el impacto de las empresas tanto de forma endógena (al interior de la misma) como de forma exógena o en sociedad.

De otro lado, se pudo establecer también que, los empleados cuentan con un factor que desfavorece las prácticas de la Inteligencia Emocional, debido al estrés continuo al que son sometidos, lo cual está generando un desgaste en la salud mental y física de los mismos. Por ello, y como parte de una estrategia mayor, es necesario fundamentar propuestas de intervención que posibiliten la creación de planes que autorregulen y canalicen las emociones de sus empleados en situaciones externas, de tal forma que le permita generar un crecimiento en doble vía tanto laboral como personal, a los empleados de la Empresa de Servicios Postales Nacionales 4 - 72. Estas prácticas pueden ser leídas bajo los conceptos en los siguientes términos: “Tolerancia al estrés: capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones. Control de los impulsos: habilidad para resistir y controlar emociones”⁶¹

⁶¹ García, Mariano. Gimenez, Sara (2010) La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. Espiral: Cuadernos del profesorado. Volumen 3. N. 6. Página 47

En relación a las teorías propuestas por Daniel Goleman y demás autores, es preciso mencionar que al momento de aplicar sus propuestas a la realidad, los resultados varían dependiendo de las personas. En esa medida, se cree necesario establecer que dentro de la polisemia del concepto caben interpretaciones de diferente índole que le apuntan a construir interpretaciones sobre el acervo documental de la Inteligencia Emocional.

Finalmente, pudo evidenciarse que , Hay una gran carencia del componente motivacional porque no se está valorando al colaborador como agente fundamental en el proceso operativo; no es tomado en cuenta su punto de vista para la toma de decisiones que permita mejorar el entorno laboral y las relaciones interpersonales dentro de la organización, se cumple con todos los pagos correspondientes a lo que la ley dictamina, pero no existen incentivos que motiven al empleado a ser más eficiente o a cumplir al cien por ciento (100%) con los estándares de calidad esperados. El trabajo desarrollado por los empleados es un complemento para las funciones de las disímiles empresas, y en esa medida, debe ser leído y asimilado. Las relaciones interpersonales no se construyen de forma unilateral sino por el contrario, se construyen desde la base de una interacción continua de individuos que se complementan, se nutren y posibilitan la creación a su vez de ambientes óptimos laborales, académicos y familiares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcaraz, T. (2019). El desempeño laboral. Madrid: Siglo XXI
2. Allen, J. G. (2018). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Psicología y mente , 1
3. Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Editorial Episteme
4. Araujo, M. & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Revista del centro de investigaciones y ciencias administrativas y gerenciales, (2), 132-147. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
5. Carmona-Fuentes, Patricia; Vargas-Fernández, José; Rosas Reyes, Roberto E.(2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapiencia Organizacional
6. Carrasquero, C. (2010). Aptitudes emocionales que inciden en el aprendizaje organizacional. Revista del centro de investigaciones y ciencias administrativas y

- gerenciales, 7 (1), 15-29. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3706195>
7. Cooper y Sawaf (1998) citado por Galvis (2007, p. 38), Factores fundamentales de la Inteligencia Emocional.
 8. Chiavenato, I. (2002). Administración en los Nuevos Tiempos. Bogota, Editorial McGraw Hill.
 9. Chandler, F. (2003). El mundo de las estrategias en las empresas. Madrid: Lectores actuales
 10. Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Laurus Revista de educación, (12) 180-205. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>.
 11. Davila, C. (1985). Teorías Organizacionales y Administración. Bogotá D.C : McGraw-Hill. Departamento administrativo de la función pública. (1998). Decreto (ley) 1567 de 1998 . En Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado. Bogotá D.C .
 12. Drucker, T (2018). El elemento desempeño en las empresas. Barcelona: SIGOeditores
 13. Duarte, T., & Tibana, M. T. (2015). Los proyectos de desarrollo lo inversión pública y la inversión privada. Scientia et technica, 20(2), 134-138. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84942286007.pdf>.
 14. Escaño, A. (2018). Psicología cognitiva: ¿qué es, en qué consiste y quienes la formularon?. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/psicologia-cognitiva-que-es/>
 15. Escolme, (2015). La empresa. México D.F. México: Editorial Manga

16. El congreso de Colombia . (2004). Ley 909 de 2004. En Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. . Bogotá D.C.
17. Fayol, H. (1986). Principios de administración industrial y general. Madrid, España: Editorial Anagrama
18. Garner, Howard(1983) Intleigencias Múltiples
19. Galvis, C. (2007). Inteligencia emocional de los gerentes en instituciones de educación superior.
20. Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social, (2), 36-54.
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2719478>
21. Goleman, Daniel (1996) Inteligencia emocional. Colección ensayo Editorial Kairós SA / 978-84-7245-371-5

Goleman (2002) citado por Gómez y Salas (2018) Inteligencia emocional
22. Goleman, Daniel (1996) Inteligencia emocional en la empresa.
https://www.academia.edu/8843400/Inteligencia_Emocional_en_la_Empresa_Daniel_Goleman_Resumen
23. Gómez, M. & Salas, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas bolivarianas venezolanas. Koinonia Revista arbitrada de ciencias de la educación, turismo, ciencias sociales y económicas, ciencias del agro y mar y ciencias exactas y aplicadas, 10-26. Recuperado de <https://fundacionkoinonia.com.ve/revistakoinonia/Revista%20Arbitrada%20Koinonia5.pdf>

24. Gómez, F. (12 de 2008). *Perspectiva histórica de la psicología de la motivación* . Bogotá D.C , Colombia : Universidad del Rosario .
25. Hernández, Y.(2015). *Prácticas organizacionales y las empresas*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/38816734.pdf>
26. Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc. Graw Hill. Interamericana.
27. Mayer, Caruso y Salovey (2000). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. Volume 6, Issue 16, May–August 2015, Pages 110-125
28. Mayer et al. (2000, p. 109 *La inteligencia emocional y sus principales modelos* - <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>
29. Montes, F. (2019). *Las empresas en el siglo XX*. Madrid: Editorial Buena Vista
30. Muñoz, A. Chaves, L. (2013). *La empatía: ¿un concepto unívoco?*. *Katharsis*, (16), 123-143
31. Naranjo, L. Quishpe, M. (2015). *Estudio del desarrollo de las funciones cognitivas básicas de los niños y niñas de 4 y 5 años del centro de educación inicial “Celso Augusto Rodríguez” en el año 2014. Propuesta alternativa. (Tesis de grado)*. Universidad de las fuerzas armadas, Ecuador. Recuperado de <https://docplayer.es/152350344-Departamento-de-ciencias-humanas-ysociales.html>
32. 33. Nussbaum, M. (2006). *Paisajes del pensamiento*. Madrid: Paidós Ibérica
33. Olaz, Á. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. *Aposta revista de ciencias sociales*, (56), 1-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

34. Olarte, Márquez, Paloma; GUIL Bozal, Rocío; Serrano Díaz, Noemí; LARRÁN Escandón, Cristina
35. Ozáez Aguilar, María Teresa(2014). Inteligencia Emocional en Educación Primaria
36. Pérez-Foguet, A., Sanz, B., Saz, A.,; Visscher, J. (2004). Proyectos de desarrollo y procesos participativos: intervenciones desde la ingeniería para la promoción del desarrollo humanoRecuperado de:
https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/25169/M2_Proyectos%20de%20desarrollo%20y%20procesos%20participativos.pdf.
37. Peña. E., (2009). Módulo de formulación y evaluación de proyectos: Proyectos de desarrollo Recuperado de: <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Proyectosde-Desarrollo.pdf>. <https://www.gestionandohijos.com/daniel-goleman-inteligencia-emocional/>
38. Raffino, M. E. (31 de 08 de 2020). Concepto . Recuperado el 04 de 04 de 2021, de Relaciones interpersonales: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
39. Ramos, D. (2012). El clima organizacional, deficion, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. (Tesis de grado). Universidad Abierta y a Distancia, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=1B8557E30EB9D08115B4CB67E33C6E38.jvm1?sequence=1>
40. Real Academia Española. (s.f.). Actitud. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de octubre de 2020, de <https://dle.rae.es/actitud?m=form>
41. Real Academia Española. (s.f.). Aptitud. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de octubre de 2020, de <https://dle.rae.es/aptitud?m=form>

42. Real Academia Española. (s.f.). Conducta. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de octubre de 2020, de <https://dle.rae.es/conducta?m=form>
43. Regader, B. (s.f.). La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>
44. Restrepo, c. T. (2013). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en prácticas de la Universidad ICESI. (Tesis de grado). Universidad ICESI, Programa de psicología. Cali Colombia. Recuperado de: <http://docplayer.es/4805637-Influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-desempeno-laboral-de-los-estudiantes-en-práctica-de-la-universidad-icesi-tatiana-restrepo-certuche.html?cv=1>
45. Sánchez, O. (2017). Estudios de metodología investigativa. Madrid: Alianza Editorial
46. Sierra, C. (2013). Definiendo mundos en la empresa. México D.F: Editorial Mcgrawhill
47. Triglia, A. (2018). La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura . Psicología social y relaciones personales , 1.
48. Tamayo y Tamayo, M. (2005). El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta edición. Editorial Limusa, S.A. México
49. Tamayo, F. (2009). Metodología Cualitativa. Madrid: Alianza Editorial
50. Urdaneta, O. Álvarez, C.; Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en institutos de
51. investigaciones del sector salud caso: Universidad del Zulia. Revista venezolana de gerencia, 14 (47), 445-456. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477008.pdf>

