

**EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZÓN S.A**

**BELLANEDA DELGADO CRUZ  
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ ROJAS  
JORGE RODRIGUEZ PERDOMO  
CRISTIAN GARRIDO**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
NEIVA- HUILA  
2013**

**EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZÓN S. A**

**BELLANEDA DELGADO CRUZ  
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ ROJAS  
JORGE RODRIGUEZ PERDOMO  
CRISTIAN GARRIDO**

**Trabajo de grado presentado para optar el título de  
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**Asesor  
ELÍAS RAMÍREZ PLAZAS**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
NEIVA- HUILA  
2013**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

Neiva, Agosto del 2013

## **DEDICATORIA**

*A nuestras familias que fueron participes para que se  
Cumplieran los sueños gracias a su contribución*

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo no habría sido posible sin la influencia directa o indirecta de muchas personas a las que agradecemos profundamente por estar presentes en las distintas etapas de su elaboración, así como en el resto de nuestras vidas.

Agradecemos a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hicimos realidad este sueño tan anhelado.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	13
1.1 RESEÑA HISTORICA	13
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	14
1.3 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL	14
1.4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	15
1.5 TELEOLOGIA DE LA EMPRESA	15
2. FORMULACION DEL PROBLEMA	17
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
3. OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. JUSTIFICACION	19
5. MARCO TEÓRICO	20
5.1 DEFINICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	20
5.2 TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	22
5.2.1 Inteligencia Interpersonal	22

5.2.2 Inteligencia Intrapersonal	23
5.2.3 Otros Tipos de Inteligencias	23
5.3 FACTORES PSICO-SOCIALES QUE PERMITEN MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	23
5.3.1 Liderazgo	23
5.3.2 Toma de Decisiones	24
5.3.3 Comunicación	24
5.3.4 Motivación	25
5.3.5 Motivadores	25
5.3.6 Actitud	26
5.3.7 Empatía	27
5.4 LAS EMOCIONES EL PRINCIPIO PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	28
5.4.1 Felicidad	28
5.4.2 Tristeza	28
5.4.3 Indignación	28
5.4.4 Temor	29
5.4.5 Rechazo	29
5.5 HERRAMIENTAS PARA CONTROLAR LAS EMOCIONES	29
6. DISEÑO METODOLÓGICO	30
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
6.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	30
6.3 POBLACIÓN	30

6.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	30
6.5 DISEÑO DEL INSTRUMENTO	31
6.5 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	35
7. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	36
7.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	36
7.2 ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DADAS POR LOS EMPLEADOS	36
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
8.1 CONCLUSIONES	42
8.2 RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44

## LISTA DE TABLAS

	<b>pág.</b>
Tabla 1. Distribución de personal por nivel	14
Tabla 2. Distribución por sexo de los empleados	14
Tabla 3. Componentes de la IE en el test	34

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>pág.</b>
Gráfica 1. Percepción emocional en los hombres	37
Gráfica 2. Percepción emocional en las mujeres	37
Gráfica 3. Comprensión de los sentimientos en los hombres	38
Gráfica 4. Comprensión de los sentimientos en las mujeres	38
Gráfica 5. Regulación emocional en los hombres	39
Gráfica 6. Regulación emocional en las mujeres	39
Gráfica 7. Grado de educación de los empleados de la Terminal de Transportes de Garzón	40
Gráfica 8. Distribución de géneros en el Terminal de Transportes de Garzón	41

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de “Estudiar la inteligencia emocional en los empleados de la empresa Terminal de Transportes De Garzón. Argumentando que la inteligencia emocional “es el uso inteligente de las emociones, de tal manera que se puede conseguir de forma intencional que éstas trabajen en el propio beneficio, ayudando en la toma de decisiones y consecución de metas. No en vano la inteligencia emocional tiene un fundamento neurológico y es la habilidad para actuar de forma adaptativa en las relaciones humanas donde las emociones hacen acto de presencia y se constituyen en elementos a gestionar.” Simons y Simons (1997, p. 26),

El punto de referencia de esta investigación esta enfocado a que las empresas hoy en día deben evaluar la inteligencia emocional, pues ésta controla las actitudes del personal de la organización. A través de ellas se determina el potencial para aprender a desarrollar habilidades prácticas, consideradas a su vez, como los seis elementos de la inteligencia emocional: autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía, liderazgo y toma de decisiones; y representan la base de los empleados para su exitoso desenvolvimiento personal y profesional.

Esta investigación busca explicar por qué algunos empleados de la Terminal, tienen habilidades especiales que les permite relacionarse bien con otros, enfrentar contratiempos, superar obstáculos o ver las dificultades de la vida de una manera diferente; aunque no sean los que más se destacan por un alto coeficiente intelectual.

Las emociones no pueden estar desconectadas del intelecto; por tal razón la ciencia moderna está demostrando todos los días que es la inteligencia emocional, no el coeficiente ni el potencial cerebral lo que sustenta las mejores decisiones de las organizaciones más dinámicas y rentables dentro del mundo del éxito organizacional. Y del día a día.

Es por ello que Estudiar la inteligencia emocional de los empleados de la Empresa “TERMINAL DE TRANSPORTES S.A”, es una opción factible para lograr la toma de decisiones asertivas y la resolución de conflictos para garantizar el desarrollo laboral óptimo en la empresa.

La investigación está estructurada de la siguiente forma.

Capítulo I: Generalidades de la Empresa, Reseña histórica, Actividad económica, Distribución de personal, Descripción de los servicios y Teleología de la empresa.

Capítulo II: Formulación del problema, Planteamiento del problema.

Capítulo III. Objetivos de la investigación

Capítulo IV. Justificación de la investigación.

Capítulo V: Marco teórico, Definición de la inteligencia emocional, Tipos de inteligencia emocional, Factores psicosociales que permiten medir la inteligencia emocional, Las emociones el principio para el entendimiento de la inteligencia emocional.

Capítulo VI: Diseño metodológico, Tipo de investigación, Nivel de investigación, Población, Técnicas de investigación, Diseño del Instrumento

Capítulo VII: Presentación de los resultados, Presentación y análisis de los datos, Análisis de las respuestas dadas por los empleados.

Capítulo VIII: Conclusiones y recomendaciones

## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 1.1 RESEÑA HISTORICA

Inicialmente, el 20 de diciembre de 2005, siendo las 12:00 del medio día, se reunieron en las instalaciones de la alcaldía municipal de Garzón – Huila, los señores: Rodrigo Villalba Mosquera (Gobernador del Departamento del Huila), Carlos Mauricio Iriarte Barrios (Gerente INFIHUILA), Eulogio Duran Rodríguez (Gerente Terminal Transportes de Neiva), Alvaro Cuellar Botello (Alcalde del Municipio de Garzón), Salomón Suarez (Gerente empresa COOTRANSHUILA), Armando Cuellar Arteaga (Gerente COOMOTOR LTDA), Luis Alfonso Lozada (Gerente FLOTA HUILA S.A.), German Moreno Leal (Gerente el PONY EXPRESS LTDA), Juan Carlos Gonzales García (Gerente EXPRESOS LA GAITANA S.A.), entre otros, con la finalidad de celebrar las constitución de la sociedad que se denominara PARADOR DE TRANSPORTES DE GARZÓN S.A.; en la misma reunión se realizo elecciones de presidente y secretario, aprobación de estatutos, elección de gerente, siendo elegido el Doctor **GERMAN PALOMO GARCIA** y gerente suplente el Doctor **Armando Cuellar Arteaga**.

El Parador de Transportes de Garzón se constituyó mediante escritura pública No 0001715 de la notaria primera de Garzón del 20 de diciembre de 2005, inscrita el 3 de febrero de 2006.

En la actualidad, por escritura pública No 0001488 de la notaria primera de Garzón del 21 de agosto de 2012, inscrita el 28 de agosto de 2012, la sociedad se denominó TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZÓN S.A.

Sus instalaciones se encuentran ubicadas en la transversal 21 # 3B -49 del municipio de Garzón – Huila; desde este lugar, 12 empresas de transporte intermunicipal e interdepartamental de pasajeros, realizan despachos a distintas regiones del País; ocasionalmente “Temporadas vacacionales y festivos” de las 12 empresas, existen 5 que no están agenciadas pero utilizan este corredor vial.

El objeto social de la Sociedad “es contribuir a la solución del problema de transporte público de pasajeros por carretera, en los términos del Decreto 2762 de 2001, la explotación comercial y la operación en general de la actividad de un Terminal de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera”, para efectos urbanísticos y de organización de la actividad transportadora, en la zona centro del Departamento del Huila se realizó la construcción y actualmente se realiza la explotación de un terminal de transportes en este municipio, la cual cuenta con servicios de oficina de turismo, guarda equipajes, restaurantes, locales comerciales, expendio de tiquetes, parqueaderos y demás servicios que están relacionados con el objeto social principal.

La Terminal de Transportes de Garzón S.A. es una Sociedad de economía mixta, del orden municipal, con participación del Departamento del Huila orientada al sector del servicio de transporte y con una determinada vocación por convertirse en polo de desarrollo para la región del centro del Departamento y del país.

Actualmente, la infraestructura de La Terminal de Transportes De Garzón, S.A., se encuentra en correcta operación y funcionamiento, brindando un servicio con calidad, 24 horas al día los 7 días de la semana.

## 1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

El objeto principal de la sociedad, es el de contribuir a la solución de problemas de transporte público de pasajeros por carretera, en los términos del decreto 2726 de 2001, la explotación comercial y la operación en general, de la actividad de un terminal de transportes terrestres automotor de pasajeros por carretera. Podrá igualmente comprar, enajenar y explotar bienes muebles e inmuebles que tengan por objeto actividades complementarias o conexas a las de la sociedad. En desarrollo de su objeto, la sociedad puede participar en la constitución o desarrollo, de todo tipo de sociedades similares, complementarias o conexas a la de la compañía; además, tendrá facultades para celebrar toda clase de actos y contratos, convenientes o necesarios para el cumplimiento de su objeto social. LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZÓN S.A., cuenta con un total de veinte (20) trabajadores, distribuidos por sexo, tal como se observa en las siguientes tablas:

## 1.3 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL

Tabla 1. Distribución de personal por nivel

NIVEL/SECCIÓN	TRABAJADORES
GERENTE	1
ADMINISTRATIVOS	2
OPERATIVOS	7
CONTROLES INTERNOS	4
CONTROLES EXTERNOS	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Tabla 2. Distribución por sexo de los empleados

SEXO	CANTIDAD
FEMENINO	17
MASCULINO	3
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

## **1.4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los principales servicios de La Terminal de Transportes de Garzón S.A., que brinda a la ciudadanía en general y a las empresas transportadoras son:

### **A continuación se explican los Servicios ofrecidos al ciudadano**

- Información acerca de los servicios ofrecidos por La Terminal
- Servicio de taxi
- Atención y servicio social
- Recepción y trámite a inquietudes con respecto a empresas transportadoras, servicio de taxis, comerciantes y entidades asociadas.
- Atención prehospitalaria de urgencias y emergencias
- Información de precios y rutas

### **A continuación se describen los Servicios ofrecidos a las empresas transportadoras:**

- Venta, validación y expedición de tasas de uso
- Atención a empresas de transporte intermunicipal
- Carnetización de auxiliares y personal visitante a la zona operativa
- Coordinación con transportes
- Servicios complementarios
- Información oportuna y confiable relacionada con la actividad del transporte.
- Pruebas de alcoholimetría a los conductores

### **A continuación relacionamos los Servicios ofrecidos por la gestión operacional:**

- Despacho de vehículos con línea
- Salida de vehículos sin línea
- Control de bahías de descenso de pasajeros
- Control de bahías de ascenso de pasajeros

## **1.5 TELEOLOGIA DE LA EMPRESA**

- La Misión del TERMINAL DE TRANSPORTE DE GARZON S.A es contribuir en la organización de la movilidad municipal e intermunicipal, ofreciendo un servicio a las empresas transportadoras, con la concentración de pasajeros para su partida y llegada a los diferentes destinos Nacionales, en un ambiente seguro, entretenido, confortable, con respeto y amabilidad, con instalaciones dotadas de la mejor tecnología, con un talento humano basado en principios y valores, orientados a obtener altos niveles de productividad.
- La Visión del TERMINAL DE TRANSPORTE DE GARZON S.A es ser parte del Sistema Nacional De Terminales De Transporte Terrestre con servicios

complementarios de excelente calidad, atentos a los cambios tecnológicos y generacionales, con un talento humano comprometido con la productividad empresarial y el desarrollo de la comunidad.

- Los valores de la empresa son satisfacción al cliente, lealtad, competitividad, respeto, honestidad y compromiso.

## 2. FORMULACION DEL PROBLEMA

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Mayer y Salovey (1993, p. 433), Inteligencia emocional se empezó a aplicar como un nuevo sentido al concepto tradicional de inteligencia y resulta un instrumento eficaz que ayuda a canalizar el comportamiento de las personas y a pensar de manera que mejore los resultados. Sin embargo, hay factores Psico-sociales como: Liderazgo, Toma de Decisiones, Comunicación, Motivación, Actitud y Empatía, no están siendo comprendidas y utilizadas por los empleados de una empresa, los cuales se ven afectados por ciertos agentes, que en conjunto influyen y traen como consecuencia una serie de problemas organizacionales entre los que se pueden mencionar: baja productividad, ausentismo, desmotivación Deficiencia en la comunicación, en virtud a que la relación emisor-receptor carece de feedback, es decir, las ideas y necesidades que plantean los subordinados a sus superiores no son tomadas en cuenta y genera una inquietud por parte de los trabajadores ante sus superiores en cuanto al proceso de comunicación, este también puede manifestarse de otras maneras, considerando que la comunicación no solo se realiza con el uso del lenguaje sino que va más allá; a través de gestos y movimientos que llevan implícitos una gran gama de emociones en las relaciones que se establecen día a día.

El agotamiento físico y psíquico producto del colapso emocional, causado por problemas personales y por trabajar bajo presión, los cuales les genera estrés; y por ende rabia, temor, tristeza, emociones estas, que causan efectos contraproducentes sobre el proceso de pensamiento y de reacción al enfrentarse a situaciones de ardua labor. Además de la disposición de ánimo manifestada en sus actitudes cambiantes como individualismo, ambición, sentirse superior a los demás, que de algún modo afecta las relaciones favorables para el desarrollo laboral de la empresa.

La sociedad TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZÓN S.A., no se escapa a esta realidad; en la búsqueda de cambios y nuevas estrategias o lineamientos laborales que garantizarían el buen funcionamiento del personal, donde se vislumbra la implementación de este principio como una alternativa viable para proveer al recurso humano, la capacidad de regular las emociones, disminuir los conflictos y así fomentar un crecimiento emocional e intelectual, a través de la **Evaluación de la Inteligencia Emocional del Personal de ésta Empresa.**

Por todo lo antes mencionado ésta investigación plantea el siguiente interrogante.

- **¿Cómo la inteligencia emocional puede mejorar el desempeño y el ambiente laboral en la Terminal de Garzón S.A.?**

### **3. OBJETIVOS**

La presente investigación persigue una serie de objetivos entre los cuales se señalan:

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un modelo que permita estudiar y aplicar la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Terminal de Transportes de Garzón S.A; para lograr un excelente desempeño y ambiente laboral.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para cumplir con el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos

- Identificar los factores Psico - Sociales de la inteligencia emocional presentes en la empresa terminal de Transportes de Garzon S.A.
- Determinar el conocimiento del personal de la empresa en cuanto a la inteligencia emocional.
- Conocer los tipos de inteligencia emocional tanto Intrapersonal como Interpersonal de los empleados de la empresa.
- Plantear estrategias de mejoramiento con base en los resultados de la inteligencia emocional

#### 4. JUSTIFICACION

La inteligencia emocional se ha convertido en uno de los más valiosos factores de éxito, pues interviene en todos los aspectos de la vida diaria, tanto a nivel personal como empresarial, donde el coeficiente intelectual ha sido sustituido por el coeficiente emocional, el cual puede ser aprendido o desarrollado. Actualmente constituye una herramienta excelente, que le permite al individuo la posibilidad de conocer su sistema psíquico-emocional de una manera concreta y sencilla y a la vez comprender su comportamiento emocional y el de las personas que lo rodean.

Por consiguiente, estudiar la inteligencia emocional en la empresa TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZON S.A, es una opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, logrando así que el individuo se identifique con la empresa y adopte los objetivos de ésta como propios y se proponga alcanzarlos; considerando la aprobación y el conocimiento de la alta gerencia, del aporte e incidencias de la inteligencia emocional, en su sentido más amplio, dentro de la estructura organizacional.

Por todo lo antes mencionado ésta investigación se considera justificada por lo siguiente:

- Permite prestar un mayor interés al recurso humano, en función de sus necesidades y expectativas,
- Disminuiría conflictos entre los empleados que integran los departamentos, al permitirles saber manejar sus emociones,
- Serviría de ayuda para enriquecer el campo profesional, y estimularía la preparación, el entusiasmo y la creatividad, en el perfil laboral del empleado,
- Facilitaría el desempeño del personal de acuerdo a las exigencias del cargo.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 DEFINICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

*Según Craig y Bittel (2000)* “La curiosidad técnica y mecánica del ser humano tuvo un tremendo desarrollo después de 1750, haciendo que sus conocimientos totales se duplicaran en solamente 150 años, esto es hacia 1900”.

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones, para Mayer y Salovey (1993, p. 433), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

Por su parte, Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (1995, p. 30). Simons y Simons (1997, p. 26), plantean que la Inteligencia Emocional fue relacionada en un principio con el carácter y al plantear la sinonimia entre ambos términos los consideraban términos equivalentes.

Posteriormente, define la Inteligencia Emocional como “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”. Al respecto Carrión (2001), sostiene que la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es conciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

De igual manera, Weisinger (2001, citado por Nava, 2006), la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado Positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas. Cooper y Sawaf (2004), definen la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además

de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.”

En toda organización existen individuos que requieren para su desarrollo personal, herramientas fundamentales que le van a servir para el óptimo desempeño de sus labores, es por ello que aplicar la inteligencia emocional fundamenta a tener habilidades, destrezas, actitudes que le permiten al trabajador responder a las necesidades de manera eficiente. A continuación se presentan algunas definiciones de la inteligencia emocional.

Que las reglas del trabajo están cambiando de manera tal que además de nuestra preparación intelectual, la forma como nos manejamos nosotros mismos y con los demás, incide a quien se asciende y a quien no, a quien se retiene y a quien se deja ir, a quien se asciende y a quien se deja pasar por alto. Golemán sugiere que la inteligencia emocional no se refiere a ser “simpático” y no enfrentar a las personas cuando sea necesario, sino manejar lo que deseamos, pero de manera apropiada permitiendo que los integrantes de una organización trabajen juntos de la mejor manera y sin roces, en pro de lograr los objetivos (Golemán D. 2002.p.17)

Según Martín y Boeck (1998) “Es aquella que abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida” (p.21).

Según Gil D. (2000) Define: La inteligencia emocional abarca en primer lugar el enfocarnos en nosotros mismos y la adquisición de independencia (inteligencia intrapersonal) y en segundo lugar el enfocarnos en la intervención social y el manejo de conflictos (inteligencia interpersonal) a fin de que toda persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia (p. 9)

A través de estas definiciones se observa que la inteligencia emocional es la capacidad de manejar las emociones propias y facilitarle al trabajador el dominio de ejecutar sus tareas, obtener un desempeño eficiente y contribuir con las metas organizacionales.

En el mundo empresarial se afirma cada día más que las personas que ascienden mucho más rápido son aquellas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional (Golemán, 2002).

La inteligencia emocional requiere rapidez; mientras la inteligencia general requiere tiempo y calma, la gestión de la inteligencia emocional significa reafirmar lo emocional o la racional en las relaciones interpersonales y no comportarse como primitivos cediendo de nuestros impulsos. Una vez que una persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, y hacer compromisos, se necesita primero: Que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene

que hacer; segundo: Que sepa cómo hacerlo; tercero: Que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello efectivamente.

La solución original exige concebir ideas que a primera vista, pueden parecer demasiado radicales o arriesgada, con el valor de llevarlas a cabo, pese a todo. La base emocional del innovador laboral es el placer que encuentra en la originalidad de saber empaparse con el trabajo teniendo creatividad en la aplicación de ideas novedosas para alcanzar los resultados y teniendo el uso inteligente de manejar sus emociones.

El compromiso con la organización nace de los vínculos emocionales a través de la clave para determinar cuánto esfuerzo ponen en su trabajo y al apego emocional a la organización, al orgullo que les inspira trabajar en ella y la importancia que tiene el empleo y al valor de la visión optimista.

## 5.2 TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

“Actualmente existen inteligencias múltiples. Según *Gil’Adi (2000)* que cita Gardner (1975) señala:

Las inteligencias múltiples ofrecen una visión alternativa que enfatiza las diferentes habilidades de los individuos, reconociendo que estos tienen diferentes estilos, fortalezas y limitaciones y por lo tanto es necesario educar ese proceso de individualismo. Las dos (2) inteligencias fundamentales que se han enfatizado en la inteligencia emocional son la Interpersonal y la Intrapersonal. Sin embargo, será interesante mencionar las siete (7) inteligencias.

**5.2.1 Inteligencia Interpersonal.** Es la habilidad de entender a otras personas, lo que las motiva, cómo trabajan y cómo trabajar cooperativamente con ellas. Tienen cuatro aspectos principales:

**Organización de Grupos:** Es la habilidad esencial de liderazgo que involucra la iniciativa y la coordinación de esfuerzos de un grupo

**Negociación de Soluciones:** El papel del mediador, previniendo y resolviendo conflictos.

**Empatía – Sintonía Personal:** Es la capacidad de identificar y entender los deseos y sentimientos de los demás.

**Sensibilidad Social:** Es la capacidad de detectar e identificar sentimientos y motivos de las personas. El hecho de conocer cómo se sienten

**5.2.2 Inteligencia Intrapersonal.** Esta inteligencia se encuentra en personas que poseen una gran posibilidad y facilidad para acceder a su propia vida interior se le considera esencial para el autoconocimiento que permita la comprensión de la conducta y formas propias de expresión. Esta comprende tres tipos de capacidades:

- **De percibir las propias emociones:** La percepción de las propias emociones implica saber prestarle atención al propio estado interno, aprender a identificar y distinguir unas emociones de otras y aprender a evaluar su intensidad.
- **De controlar las propias emociones:** Conocer y controlar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria.
- **De motivarse a uno mismo:** La tercera capacidad de la inteligencia intrapersonal es la capacidad de auto - motivarse. La auto - motivación es lo que permite hacer un esfuerzo, físico o mental.

### **5.2.3 Otros Tipos de Inteligencias:**

**Inteligencia Lingüística:** Es la habilidad de poner palabras, con claridad, agudeza y perspectiva, pensamientos y sentimientos.

**Inteligencia Lógico-Matemática:** Es la habilidad de razonamiento matemático, entendimiento de relación numérica, patrones de orden y manejar cadenas de razonamiento.

**Inteligencia Espacial:** Es la habilidad de formar modelos mentales del mundo espacial y poder maniobrar y operar usando esos modelos para el manejo apropiado y al alcance de los objetivos.

**Inteligencia Musical:** Es la sensibilidad ante la melodía, el ritmo y el tono.

**Inteligencia Kinésico-Corporal:** Es la habilidad de solventar problemas o producir usando partes del cuerpo o todo el cuerpo. “

## **5.3 FACTORES PSICO-SOCIALES QUE PERMITEN MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**5.3.1 Liderazgo.** El Liderazgo constituye una de las teorías administrativas más estudiadas en los últimos años. En él, se establece una relación entre un individuo y un grupo; y depende de las necesidades en determinadas situaciones donde una persona actúa con la intención de modificar el comportamiento de otra.

Chiavenato, Idalberto (2000) "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos" (P.151).

Todo líder tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación personal, profesional y espiritual de quienes lo rodean. Es una responsabilidad que como personas se debe asumir.

Por lo general se reconoce la figura de un líder por ser quien va a la cabeza, sobre sus hombros tiene la responsabilidad de llevar adelante todo género de proyectos, distinguiéndose por ser una persona emprendedora y con iniciativa, con la habilidad de saber transmitir sus pensamientos a los demás, comprensión de las personas y la desarrollada capacidad de conjuntar equipos de trabajo eficientes.

**5.3.2 Toma de Decisiones.** La toma de decisiones es el núcleo de la responsabilidad administrativa. El administrador debe escoger constantemente qué se debe hacer, quién debe hacerlo, cuándo, dónde, y muchas veces, cómo hacerlo. Esta práctica se basa en detectar y solventar los problemas de la organización, mediante la elección de la alternativa más viable para ello. La participación en los diferentes niveles, lo hace más fácil y dinámico este proceso de decisión, donde se requiere que la información sea organizada de manera racional y libre de influencias.

Para lograr una excelente toma de decisión es importante la comunicación, diferentes métodos y normas para dar la información y así evaluar el progreso de las actividades coordinadas. Es por eso que usan la integración para designar el grado en que los miembros de varios departamentos trabajen en conjunto en forma unitaria para cooperar en el funcionamiento de la empresa.

**5.3.3 Comunicación.** En la comunicación se alude a la interacción entre dos o más personas mediante el intercambio de mensajes cara a cara, por correspondencia o teléfono, en los cuales cada participante ofrece a los demás un conjunto de señales para ser interpretadas con retroalimentación inmediata y donde pueden utilizarse los cinco sentidos.

Dentro de esta perspectiva, existen dos tipos de "Poderes" que están intrínsecamente vinculados a la relación: Comunicación Eficaz-Inteligencia Emocional.

Uno de ellos es el **Poder Posicional**, que depende de la posición que ocupa el individuo en un contexto determinado (Jerarquía, Cargo).

El otro tipo, es el **Poder Personal**, que es el que el individuo lleva consigo las veinticuatro horas del día, vaya donde vaya y haga lo que haga; y que no depende de cargos ocupados, títulos obtenidos ni posiciones sociales. Para cada uno de estos poderes, se requiere tener la capacidad de desarrollar el proceso de comunicación.

Cabe destacar, que el **Poder Posicional**, sin el **Poder Personal**, no es efectivo, porque las posiciones de poder sólo son válidas en determinados contextos y durante cierto tiempo; inclusive, abandonar un **Poder Posicional** sin tener **Poder Personal**, puede provocar depresión y enfermedad, que sin lugar a dudas, es indicativo irrefutable de la carencia de inteligencia emocional; lo cual es producto entre otras cosas, de una comunicación ineficaz.

**5.3.4 Motivación.** La motivación comprende el incentivo para que un individuo se sienta satisfecho de realizar su trabajo, considerando la satisfacción de las necesidades propias, convirtiéndolo en un ser más productivo en el momento de tomar decisiones donde se establezca y puedan sentirse seguro con respecto a su permanencia en el cargo que desempeña. Por consiguiente, es un determinante importante en la conducta y desempeño del individuo dentro de una organización.

Una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, que los superiores utilizan para motivar a sus subordinados, es que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

En cualquier momento, las motivaciones de un individuo pueden ser sumamente complejas, y en ocasiones contradictorias. A una persona puede motivarla el deseo de obtener bienes y servicios materiales, deseos que sin embargo pueden ser complejos y contradictorios. Al mismo tiempo, un individuo puede desear autoestima, estatus, una sensación de realización o relajamiento.

**5.3.5 Motivadores.** Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño. Mientras que las motivaciones son reflejo de deseos, los motivadores son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos.

Desde el punto de vista técnico la motivación, es el empleo de la energía en una dirección y para un fin específico. Está basada en necesidades (carencias o desequilibrio) y puede ser externa (reconocimiento, elogio, seguridad, igualdad) o interna (automotivación, a través del logro, poder, afiliación, autonomía y supervisión). Según Weisinger (1998) En el contexto de la inteligencia emocional, significa utilizar el sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha. Entre los motivadores modernos, se pueden mencionar:

- Nosotros mismos. (Nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral y nuestro comportamiento).
- Amigos comprensivos. (Colegas y Familiares).
- Un “mentor emocional”. (Una persona real o ficticia).
- El entorno del trabajo. (El aire, la luz, los sonidos y otros estímulos en el despacho), (p.83).

**5.3.6 Actitud.** Tanto en el trabajo como en la vida personal, la actitud es lo que marca la diferencia. Construir y mantener buenas relaciones con los superiores y compañeros de trabajo es la clave del éxito en cualquier organización. Nada contribuye más a este proceso que una actitud positiva; que no es más que la manifestación exterior de una mente que vive primordialmente de circunstancias positivas; es una mente estable que se inclina a favor de las actividades creativas, de la alegría sobre la tristeza, de la esperanza sobre la fatalidad.

Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos sociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular. Las actitudes se basa en: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).

Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona. Entendemos por actitud una tendencia, disposición o inclinación para actuar en determinada manera. Ahora bien, en la actitud, podemos encontrar dos elementos, los pensamientos y las emociones. Según Keith y Newstron, 2002, p.248). Existen cinco tipos de actitud.

- **Actitud Emotiva:** Es cuando dos personas emocionalmente se tratan con afecto y su reconocimiento interno va unido entre uno y otro.
- **Actitud Desinteresada:** Es cuando una persona no se preocupa por el beneficio de la otra solo la toma como un instrumento para un fin.
- **Actitud Manipuladora:** Sólo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.
- **Actitud Interesada:** Es cuando una persona experimenta necesidades Ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas; por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.

- **Actitud Integradora:** Comprende el mundo interior, busca su propio bien e intenta la unificación o integración de las dos personas.

**5.3.7 Empatía.** La empatía es la habilidad esencial en las relaciones interpersonales, implica el reconocimiento de las emociones ajenas. Esta habilidad contribuye al autoconocimiento emocional, permite reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiendo relaciones más eficaces. Esta comprende cinco aptitudes emocionales (Gil'Adi.2000.p 56):

- Comprender a los demás;
- Ayudar a los demás a desarrollarse;
- Orientación hacia el servicio, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente;
- Aprovechar la diversidad cultivando las oportunidades a través de personas diversas;
- Conciencia política, interpretando las corrientes sociales y políticas.

Realmente empatía es aquel phillins que entre una persona y otra sienten al escucharse, al verse y cuando aquellas personas desconocidas nos ayudan en los momentos más difíciles.

Según Gil'Adi. (2000)

Ejercer empatía implica estar interesado en el interlocutor, en sus mociones, pensamientos y estados de ánimo. El foco de atención está en la otra persona, no en nosotros, a pesar de la necesidad de justificarnos, de evaluarnos, de dar concejos. Es difícil ejercer empatía ya que a veces requiere que nosotros no nos involucremos en minimizar el dolor del otro y así dejar que el otro tenga la experiencia de expresar sus emociones, posiciones y pensamientos en el grado que así lo requiera su estado emocional. Sin embargo, siempre se debe recordar que en situaciones de irrespeto, la asertividad es una herramienta disponible, y la empatía no implica el aceptar abuso verbal o psicológico. Cuando un individuo está en la necesidad de empatía generalmente expresa su emoción. (Pp56-60)

## **5.4 LAS EMOCIONES EL PRINCIPIO PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:**

### **EMOCIONES**

Para poder comprender e interpretar el entorno se necesita pensar y sentir, son cosas que entrelazadas determinan en qué medida se puede poner en marcha el potencial mental. El cerebro racional y emocional forma una unidad inseparable de inteligencias distintas. Sólo la coordinación de la capacidad de sentir y la capacidad de pensar otorga al ser humano un amplio abanico de posibilidades de expresión único en la naturaleza.

Las regiones del cerebro emocional y racional trabajan como un equipo que funcionan de forma armónica existiendo entre ambas un equilibrio entre el pensamiento y las emociones donde una no puede estar desligada de la otra. El cerebro emocional está en posición de hacer una rápida valoración de las situaciones inesperadas a partir de pocas y fragmentarias percepciones sensoriales y el cerebro racional es mucho más preciso, pero que trabaja con mucha mayor lentitud, en mucho de esos casos se proporciona un mejor plan de actuación, pero para ello necesita por lo menos el doble de tiempo. Según Martín y Boeck (1998) “Las emociones son mecanismos que ayudan al ser humano a reaccionar con rapidez, a poner en marcha las cinco emociones básicas como:

**5.4.1 Felicidad:** Hay aumento de la actividad del sistema nervioso, lo que provoca la inhibición de los sentimientos negativos, generando el aumento de la energía disponible y disminuyendo los pensamientos inquietantes. Esta configuración le permite al organismo, adoptar con buena disposición y entusiasmo cualquier tema que se les presente y conseguir gran cantidad de objetivos.

**5.4.2 Tristeza:** Ayuda a adaptarse a una pérdida significativa, produce la caída de energía y el entusiasmo por las actividades, sobre todo con las diversiones y placeres, a medida que aumenta se acerca a la depresión haciendo más lento el metabolismo del organismo.

**5.4.3 Indignación:** El organismo se prepara para la lucha y la defensa se desencadena reacciones físicas de estrés, destinados a la movilización de la energía.

La concentración de adrenalina y noradrenalina en la sangre se incrementa, la presión arterial aumenta, se respira en forma superficial los músculos se contraen y el sistema nervioso parasimpático que tranquiliza es puesto en jaque mate por la persistencia de la indignación.

**5.4.4 Temor:** Las emociones del temor sirven para preparar al cuerpo para la fuga, la inmovilidad y el ataque. Los procesos neuronales en el sistema límbico provocan una excitación simpática y con ello una secreción de adrenalina. Se desencadena una reacción de estrés durante la cual el corazón late con mayor rapidez, el nivel del azúcar en sangre aumenta y las pupilas se dilatan. Toda la atención se centra en el peligro de enfrentarse.

**5.4.5 Rechazo:** El rechazo social provoca exactamente la misma reacción en el cerebro que el dolor físico. Algunos expertos en materia de neurología señalan que la maquinaria utilizada en el cerebro en cuanto a la experiencia del dolor es la misma que se siente cuando se es rechazado.

En la vida diaria las emociones son impulsos para actuar en reacciones automáticas y que permitirán soportar momentos difíciles” (Pp. 35, 52).

## **5.5 HERRAMIENTAS PARA CONTROLAR LAS EMOCIONES**

Existen tres componentes que interactúan y trabajan junto como los pensamientos interiores positivos que ayudan a frenar la velocidad de los cambios fisiológicos y de los comportamientos que ayudan a controlar los pensamientos y respuestas de comportamiento productivas. Según Weisinger (1998) son:

- Los pensamientos o valoraciones cognitivas: Están orientados a detectar estímulos que incluyen elementos hereditarios, como es la predisposición a valorar lugares vacíos, cerrados, a los animales salvajes, o posibles situaciones peligrosas que han vivido por sus propias experiencias.
- Los cambios fisiológicos o respuestas emocionales: Es el encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal.
- Los comportamientos o las acciones a las que tendemos: Es una reacción fisiológica perceptible de pensamientos y conductas que manifiestas. Es uno de los factores más vulnerables por las experiencias del aprendizaje previo y el medio cultural (p.79).

## 6. DISEÑO METODOLÓGICO

### 6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se inserto en la modalidad del estudio *Descriptivo* aunque también es conocido como el estudio de *Campo*, debido a que se tomaron los datos directamente de la realidad, y de primera mano; facilitando así el abordaje del objeto de estudio.

Según Sabino (2002) “En los diseños de campo, los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios”.

### 6.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de esta investigación dado los objetivos formulados, se trato de un estudio *Descriptivo*, pues, especifico las cualidades o circunstancias en las cuales se manifestó y se encontró inmerso el objeto de investigación.

Según Sabino, (2002) “Radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”.

### 6.3 POBLACIÓN

En el presente estudio, la población estuvo representada por veinte (20) empleados que conformaron el total de la empresa TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZÓN S.A. Se trabajo con toda la población, con la finalidad que los datos obtenidos sean suficientemente representativos de la realidad objeto de estudio.

### 6.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Toda investigación no parte de cero, siempre la recolección de información acerca del fenómeno de estudio, adiciona elementos que posibiliten la captación de los datos, haciéndose necesario el uso de técnicas especializadas que permitan abordar de manera práctica y sencilla el objeto de estudio.

- **Revisión Documental:** La revisión documental consistió en buscar información a través de textos, guías y documentos escritos y electrónicos, para conformar el aspecto teórico y técnico de la investigación.

- **Cuestionario:** Es la técnica más utilizada en las ciencias sociales para la recolección de datos, pues parte de la idea o premisa de recoger la información de una forma directa a las personas, de allí su utilidad práctica; este método se ha difundido y estudiado por muchos autores debido a que presenta muchas ventajas.

De acuerdo a Tamayo (1999): “El cuestionario es un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador”. (P.19). Utilizando el modelo de la escala de Lickert.

La escala de Rensis Lickert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos es decir, se presenta cada afirmación y se le pide al sujeto que intercambie su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala que va del 1 al 5 (Hernández, Fernández y Baptista. 1999 p. 256).

- **Observación Directa no Participante:** En esta técnica el observador interactúa con los sujetos observados y a través de ella se perciben hechos o fenómenos de la realidad.

Barrios (2000) “La observación puede ser definida como un procedimiento de recopilación de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales, así como los individuos en el contexto” (p.230).

## 6.5 DISEÑO DEL INSTRUMENTO

A continuación se especifica la medición de la Inteligencia Emocional:

Mayer y Salovey conciben la inteligencia emocional como una inteligencia genuina y consideran deficiente una evaluación exclusivamente basada en cuestionarios de papel y lápiz. Estos autores consideran que los cuestionarios de IE pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona y, además, también es posible la tendencia a falsar la respuesta para crear una imagen más positiva. A pesar de ello, es indiscutible la utilidad de las medidas de auto-informes en el terreno emocional, sobre todo para proporcionar información sobre las habilidades intrapersonales y comportamientos autoinformados de los trabajadores. Puesto que el mundo emocional es interior, uno de los métodos más eficaces para conocer al propio trabajador, a pesar de sus sesgos, es preguntándole sobre cómo se siente, qué piensa, o cómo le afectan determinados sucesos que ocurren en la empresa. La evaluación de la IE a través de cuestionarios es muy útil en aquellos casos en los que el patrono quiere obtener un índice del ajuste emocional de los trabajadores y obtener un perfil de las

carencias afectivas en determinadas áreas cuya única forma de evaluar sea a través de la propia introspección del trabajador. Por ejemplo, es de gran utilidad para conocer la capacidad de discriminación emocional, la atención a las emociones positivas y negativas, el nivel de regulación afectiva, o el grado de tolerancia al estrés ante las frustraciones.

A continuación presentamos un ejemplo sobre la forma de evaluar el nivel de capacidad emocional basándonos en una escala típica de IE:

Existen varios cuestionarios sobre IE que, aunque similares en su estructura, cada uno evalúa diferentes componentes de ella. Uno de los primeros cuestionarios es la Trait-Meta Mood Scale (TMMS). Este cuestionario ha sido uno de los más utilizados en el ámbito científico y aplicado. La escala proporciona una estimación personal sobre los aspectos reflexivos de nuestra experiencia emocional. La TMMS contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional intrapersonal: Atención a los propios sentimientos (p.e. *“Pienso en mi estado de ánimo constantemente”*), Claridad emocional (p.e. *“Frecuentemente me equivoco con mis sentimientos”*) y Reparación de las propias emociones (p.e. *“Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista”*).

La versión clásica contiene 48 ítems aunque hay versiones reducidas de 30 y de 24 ítems (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995, adaptación al castellano por Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernández-McNally, Ramos y Ravira, 1998).

A continuación damos a conocer en que consiste el Trait-Meta Mood Scale (TMMS):

#### **TMMS-24**

La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas:

Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional.

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrara algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo

o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

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

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

### Percepción Emocional

1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	4

### Comprensión de Sentimientos

9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5

### Regulación Emocional

17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando esto y triste. Pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

En la tabla 3 se muestran los tres componentes.

Tabla 3. Componentes de la IE en el test

	<b>DEFINICIÓN</b>
PERCEPCION	Soy capaz de <b>sentir y expresar</b> los sentimientos de forma adecuada
COMPRESIÓN	<b>Comprendo</b> bien mis estados emocionales
REGULACIÓN	Soy capaz de <b>regular</b> los estados emocionales correctamente

### Evaluación

Para corregir y obtener una buena puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor percepción, los ítems del 9 al 16 para el factor comprensión y del 17 al 24 para el factor regulación. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

	<b>Puntuaciones</b>	
	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
<b>PERCEPCIÓN</b>	Debe mejorar su percepción: Presta poca atención <21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención <24
	Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
	Debe mejorar su percepción: Presta demasiada atención >33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención >36
<b>COMPRESIÓN</b>	Debe mejorar su comprensión <25	Debe mejorar su comprensión <23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión >36	Excelente comprensión >35
<b>REGULACIÓN</b>	Debe mejorar su regulación <23	Debe mejorar su regulación <23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación >36	Excelente regulación >35

## 6.5 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

### EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZON

Apreciado (a) señor (a),(ita), Con el objetivo de hacer una evaluación de la Inteligencia Emocional, comedidamente solicito tres minutos de su valioso tiempo para responder las preguntas anexas, las cuales deben ser calificadas en una escala de 1 a 5, donde 1 (uno) significa poca aceptación y 5 (cinco) mucha aceptación.

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

25. Para finalizar su grado de educación es;

1. Primaria \_\_\_ 2. Secundaria \_\_\_ 3. Universitario \_\_\_ 4. Post Grado

26. Genero

1. Femenino \_\_\_ 2. Masculino

Muchas gracias por su atención.

## **7. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS**

### **7.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**

A continuación se presenta el análisis de los datos recabados, a través de un cuestionario aplicado al personal de la empresa. Estos datos se reflejan en escalas que muestran la percepción, comprensión y regulación que tienen los empleados, en relación a la importancia de la inteligencia emocional; para cuyo análisis, se consideraron los aspectos antes planteados en el marco teórico.

### **7.2 ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DADAS POR LOS EMPLEADOS**

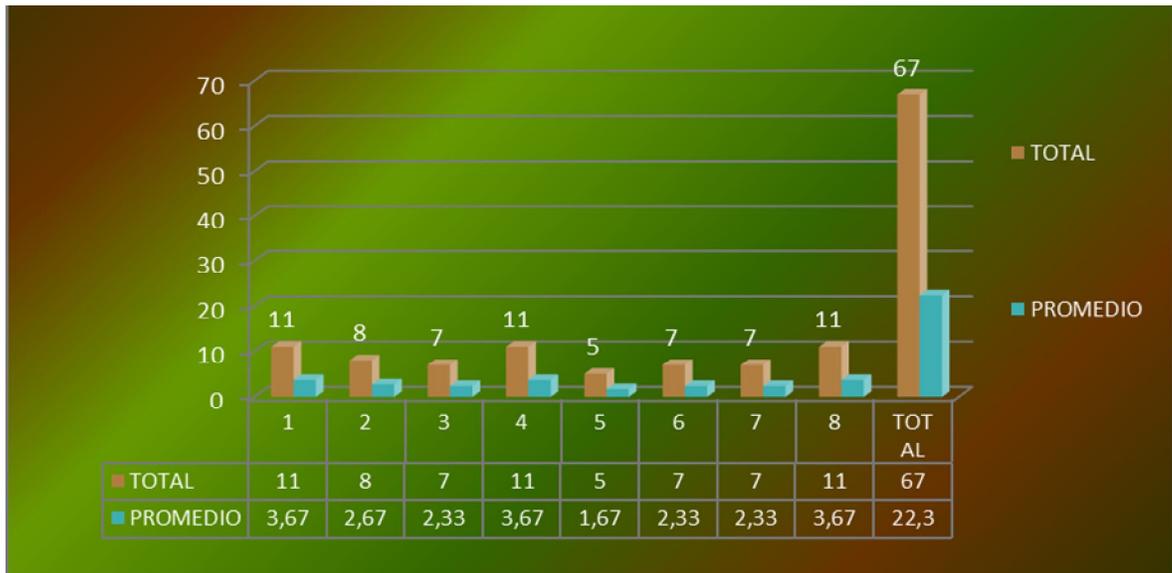
Las organizaciones pueden crear estrategias, herramientas y recursos adecuados para que sus empleados tengan un mejor desempeño y lleguen a alcanzar el éxito. Tal es el caso de la empresa Ecopetrol, donde los constantes cambios y las exigencias de la misma, requiere que el personal que allí labora se sienta en capacidad de equilibrar sus emociones, para evitar estados de estrés y por ende colapso emocional, lo que de una u otra forma afecta el ritmo de vida profesional y personal.

El mayor desperdicio de las organizaciones ha sido de Inteligencia y Talento Colectivo. El número de ideas que no se escuchan o no se expresan; producto de una concepción equivocada de la gente, de las organizaciones y de la ignorancia de los empresarios para crear compromiso por parte de los colaboradores, hacen que los individuos sean un recurso que da a la empresa su capacidad de obediencia y ocupación.

En tal sentido, cuando una empresa invierte en el capital humano, se desarrollan líderes que se destacan en las diferentes culturas nacionales. Toda empresa debe fomentar un entorno de aprendizaje a todos los niveles de la organización. Esto es clave para que las estrategias que determinen las características generales de una empresa sean precisas y tengan éxito.

Cuando los empleados tratan de dar apoyo a sus compañeros, comprenden sus emociones y las de los demás expresando empatía, teniendo una actitud positiva de la vida, buscando soluciones efectivas a un problema se está logrando hoy en día el reto de una organización, en tener recurso humano emocionalmente inteligente para que, siembren fortalezas, oportunidades, valores, creencias y responsabilidades en el puesto que ocupan y mejoren las principales vías de desarrollo y aprendizaje del individuo.

Gráfica 1. Percepción emocional en los hombres



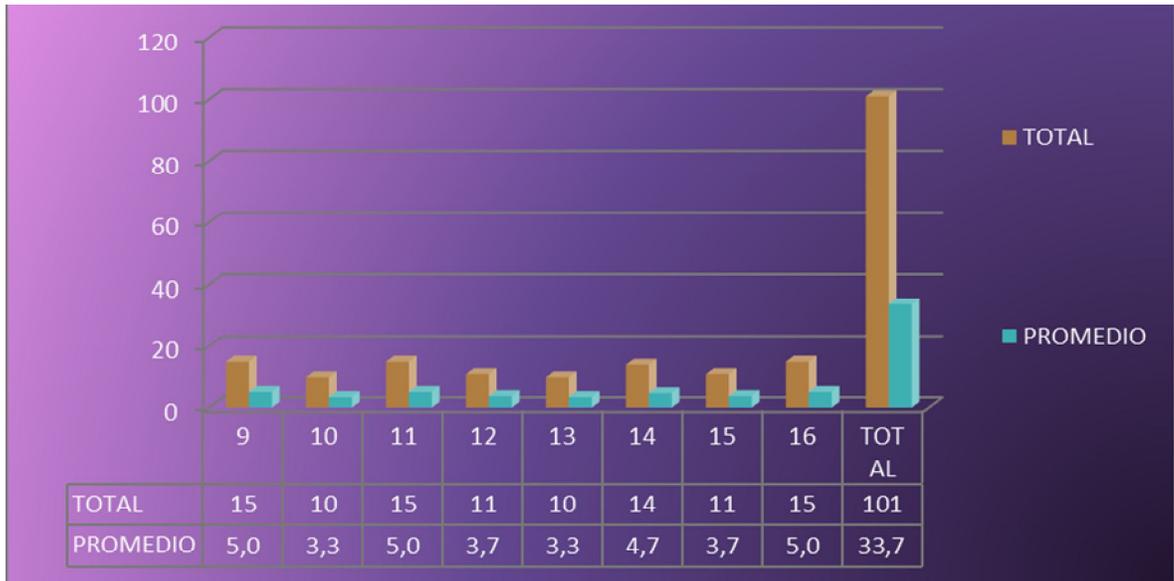
Como el valor promedio de la percepción de los sentimientos en los hombres es de 22,3, esto significa que están en el rango de adecuada percepción, cuyo significado es que los hombres son capaces de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.

Gráfica 2. Percepción emocional en las mujeres



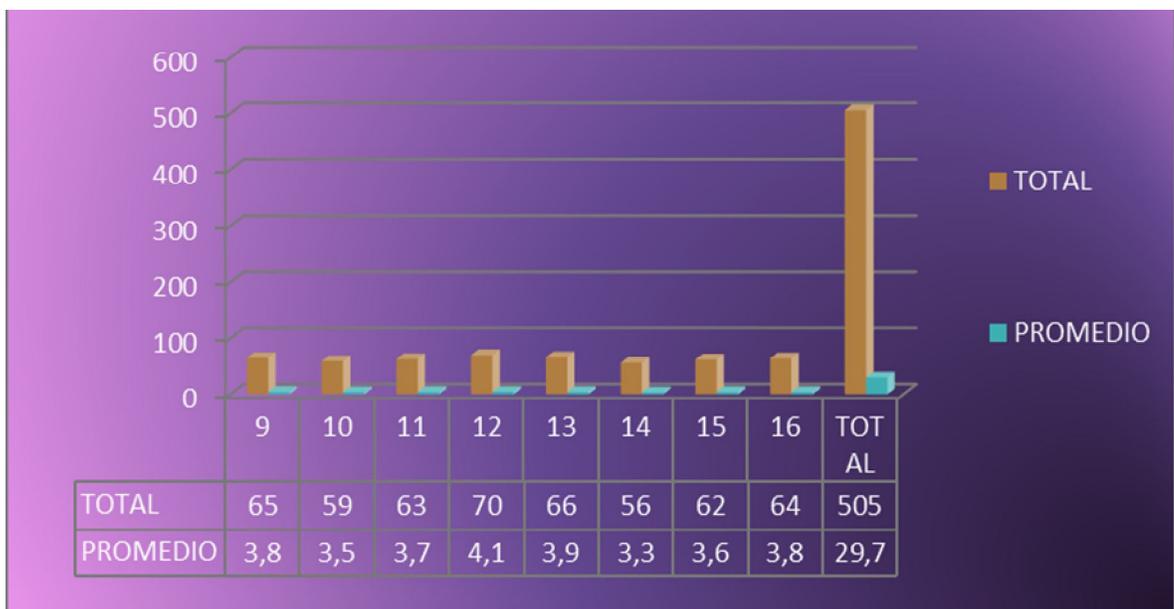
Como el valor promedio de percepción en las mujeres es de 26,8, esto significa que está en el rango de adecuada percepción cuyo significado es que las mujeres son capaces de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada

Gráfica 3. Comprensión de los sentimientos en los hombres



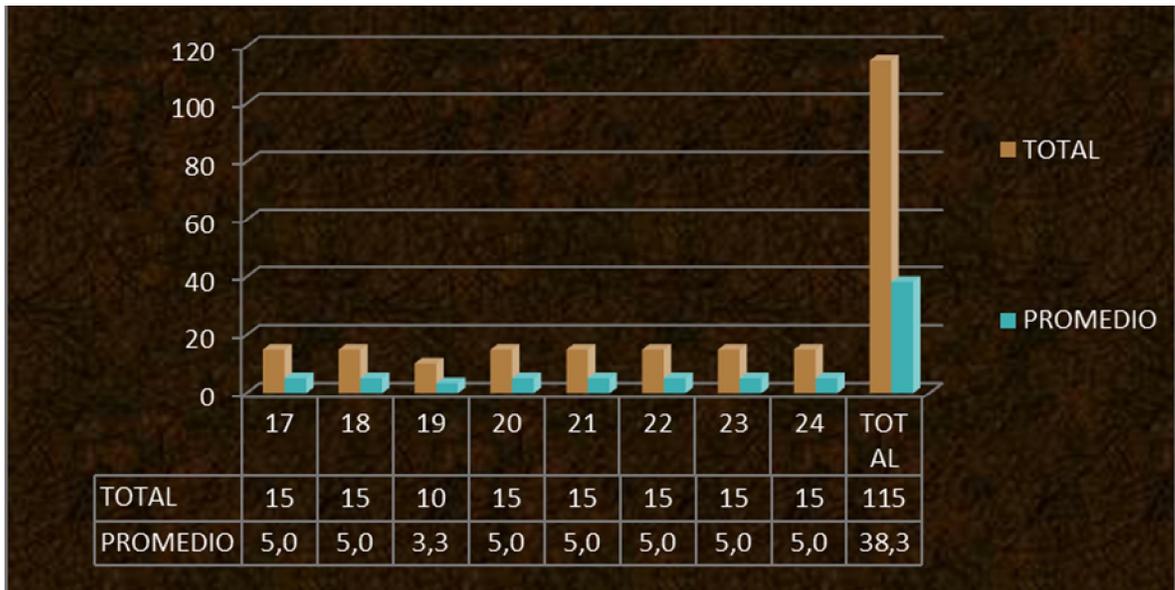
Como el valor promedio del factor de comprensión en los hombres es de 33,7 esto significa que están en el rango de adecuada comprensión de sentimientos cuyo significado es que son capaces los hombres de comprender bien sus estados emocionales.

Gráfica 4. Comprensión de los sentimientos en las mujeres



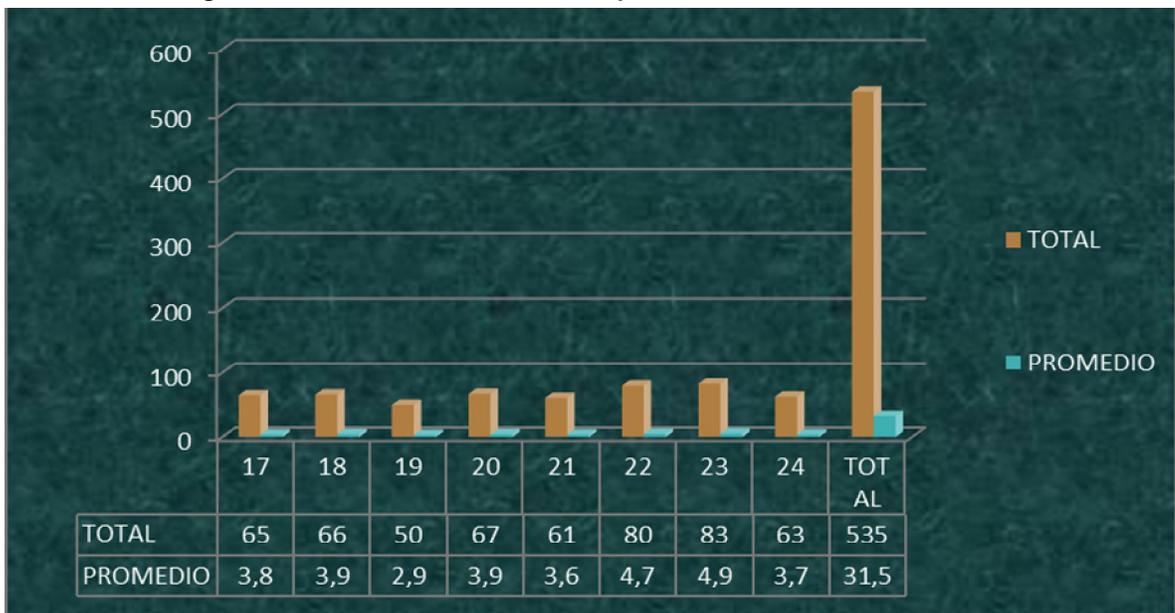
Como el valor promedio del factor de comprensión en las mujeres es de 29,7 esto significa que están en el rango de adecuada comprensión de sentimientos cuyo significado es que las mujeres comprenden bien sus estados emocionales.

Gráfica 5. Regulación emocional en los hombres



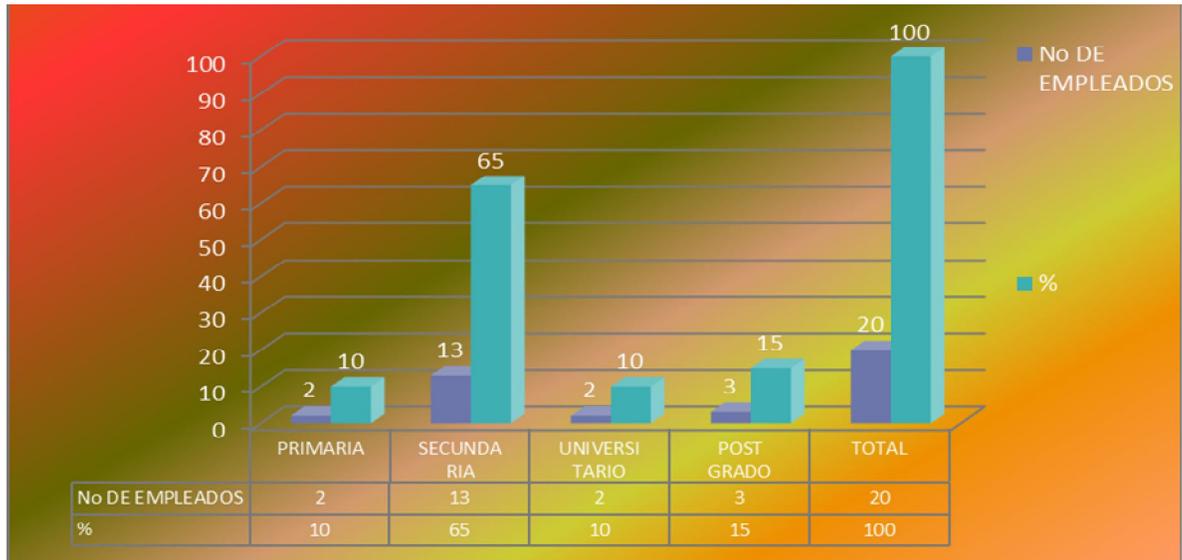
Como el valor promedio en el factor de regulación emocional en los hombres es de 38,3 esto significa que están en el rango de excelente regulación emocional, cuyo significado es que los hombres son capaces de regular los estados emocionales correctamente.

Gráfica 6. Regulación emocional en las mujeres



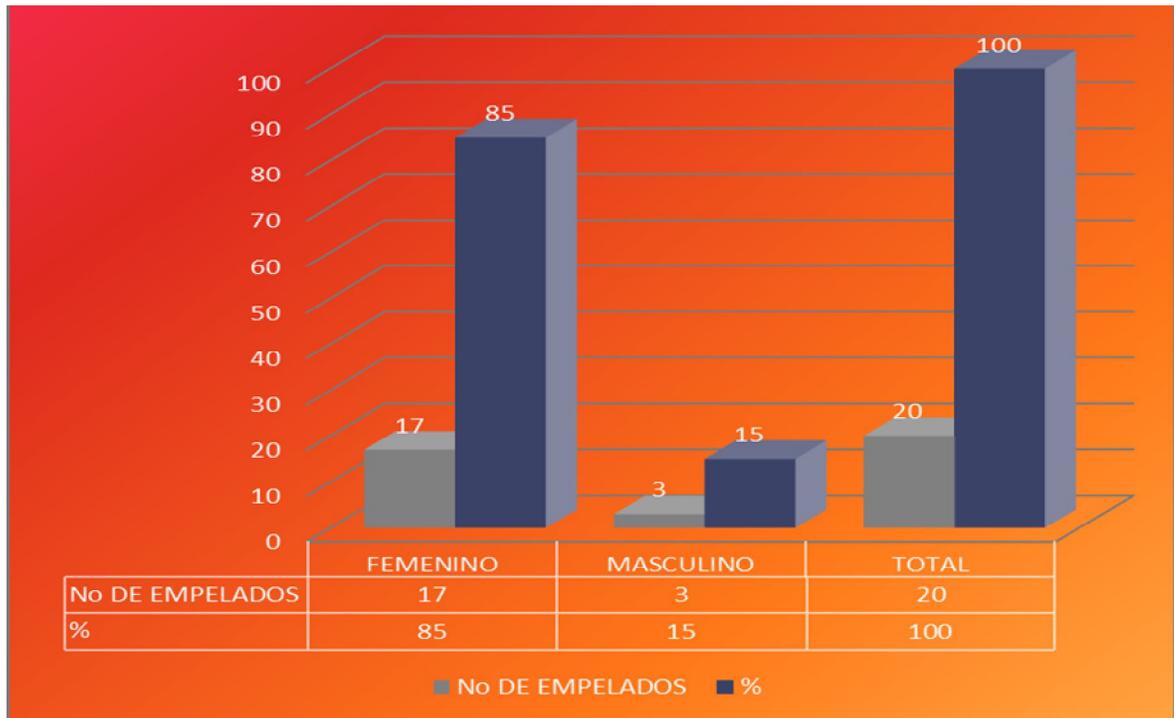
Como el valor promedio en el factor de regulación emocional en las mujeres es de 31,5 esto significa que están en el rango de adecuada regulación emocional cuyo significado es que las mujeres regulan adecuadamente sus estados emocionales

Gráfica 7. Grado de educación de los empleados de la Terminal de Transportes de Garzón



Pregunta Nº 25, Se pretende medir el grado de educación de los empleados, donde se obtuvo que: el 65% de los empleados su grado de educación es secundaria, el 15% Post grado y el resto comprende un 10% para Universitario y el otro 10% para Primaria; Donde se demuestra que el nivel de Instrucción de mayor potencial es el secundario, demostrando esto que la empresa tiene que aprovechar al máximo a sus empleados para lograr la productividad y la permanencia de la misma en el mercado laboral y a su vez, garantizar la estabilidad laboral al empleado.

Gráfica 8. Distribución de géneros en el Terminal de Transportes de Garzón



Pregunta N° 26 Pretende medir en los empleados de la empresa el Sexo, lo cual se pudo observar que existe un porcentaje alto de 85% en el sexo Femenino y un 15 % en el sexo Masculino, tanto los hombres como las mujeres demuestran todo su potencial para el cumplimiento de las actividades asignadas y los objetivos que le propone la empresa para alcanzar las metas propuestas.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 CONCLUSIONES

Nuestro estudio presenta ciertas limitaciones que es necesario tener en cuenta a la hora de interpretar los datos. Por ejemplo, la TMMS-24, al igual que otras medidas de auto-informe, son propensas a los problemas de deseabilidad social, es decir, a que los sujetos respondan con la finalidad social de dar una imagen distorsionada, ya sea positiva o negativa. Además, pueden darse sesgos perceptivos y de memoria provocados por la evaluación subjetiva del propio sujeto sobre su capacidad para manejar las emociones (FERNÁNDEZ-BERROCAL & EXTREMERA, 2004, 2005).

Alguna de las puntuaciones obtenidas, especialmente las del subfactor de atención emocional, han podido verse influidas por el alto número de mujeres existentes en la muestra, dado que la mayoría de los trabajos atestiguan que el sexo femenino obtiene puntuaciones más elevadas en atención y focalización hacia los sentimientos que el sexo masculino (MARTÍN, 2004).

Los resultados, atendiendo a los baremos de corrección del TMMS-24 (FERNÁNDEZ-BERROCAL, ALCAIDE, DOMÍNGUEZ, FERNÁNDEZ-MCNALLY, RAMOS & RAVIRA, 1998) se pueden considerar bastante positivos, ya que la media de IE en los distintos subfactores se sitúa en un nivel adecuado.

Después de realizar el análisis de los datos obtenidos en la investigación sustentados y argumentados lógicamente y sistemáticamente con algunas bases teóricas se concluyó lo siguiente:

- Gran parte de la población demostró mantener equilibrio entre las capacidades intelectuales y las emocionales, lo cual les permite lograr un desempeño efectivo de sus funciones.
- Se evidenció una alta comprensión de los sentimientos entre los empleados lo que evidencia que todos tienen claro lo que quieren y esperan de la empresa, con un mayor porcentaje en los hombres.
- Se observó que la mayoría de los empleados controlan sus impulsos sin premeditar y poseen actitudes de inteligencia intrapersonal e interpersonal
- Se evidencia entre los empleados la virtud de poder afrontar con responsabilidad y con calma los problemas y situaciones difíciles que suelen presentarse en una Organización.

## 8.2 RECOMENDACIONES

Una vez culminado el análisis y tomando como base la realidad observada y las bases teóricas de la investigación, se plantean recomendaciones, esperando sean utilizadas como herramientas útiles por la organización.

- Se recomienda a los superiores de la empresa TERMINAL DE TRANSPORTES DE GARZON realizar a los empleados talleres que le permitan conocer cómo se sienten en la empresa
- Realizar con los empleados constantes reuniones en las cuales se les permitan manifestar sus sentimientos y emociones respecto a su trabajo, con el fin de tomar medidas que permitan crear un buen ambiente laboral dentro de la empresa.
- Crear en los jefes la cultura de delegar funciones a sus subordinados dándoles, la oportunidad de manejar y controlar a un grupo para que adopten actitudes de liderazgo.
- Facilitarles a los empleados la oportunidad de participar en la toma de decisiones por parte de los gerentes y directivos e incentivarlos a mantener un equilibrio entre la lógica y el elemento emocional al momento de tomar una decisión, para lograr la decisión más acertada.
- Motivar a los empleados ofreciéndoles desafíos y estímulos que les permitan desarrollarse profesionalmente, logrando de esta forma una integración con el ambiente de trabajo para continuar mejorando sus procesos laborales y emocionales.
- Reforzar las reuniones de tipo informal que permitan la interacción e integración entre los empleados.

## BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, F y HEREDIA, V (2000). Administración de Recursos Humanos Para el Alto Desempeño. . México Editorial Trillas, 5ta Edición.

BALESTRINI, A. MIRIAN (1997). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Venezuela. Editorial Consultores Asociados BL, Primera Edición BARRIOS, G. (2000). Teorías de la Investigación.. México Editorial Mc.Graw Hill.

BECVAR, R. (1999). Métodos Para La Comunicación Efectiva: guía para la creación de relaciones. .México. Editorial Limusa. 3ra Edición.

BRUNO, F. (1999). Diccionario de Términos Psicológicos Fundamentales. Barcelona. Editorial Prados. Primera Edición.

CHAPMAN, E (1999). Actitud y Trabajo. México. Editorial Trillas, Primera Edición.

CHIAVENATO, I (2000) Introducción a la Teoría General de la Administración. México, Editorial Mc.Graw Hill.

CRAIG, R Y BITTEL, L (2000) Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal. México. Editorial Diana.

DE BEAUPORT, E. (1998). Las Tres Caras de la Mente. Venezuela. Editorial Galac S.A.

EXTREMERA, N. FERNANDEZ BERROCAL, P. MESTRE, J.M Y GUILL, R Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología.

FERNÁNDEZ, C. (2002). La Comunicación en las Organizaciones. México. Editorial Trillas. 2da Edición.

GIBSON, J; IVANCEVICH, V y DONNELLY, J (1999). Las Organizaciones. Chile. Editorial Mc.Graw Hill, 8va Edición.

GIL, D. (2000) Inteligencia Emocional en Práctica. Venezuela. Editorial Mc.Graw-Hill.

GOLEMAN, D. (2002) La Inteligencia Emocional en la Empresa. Argentina. Editorial Javier Vergara.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y BATISTA. (1999). Metodología de la Investigación. México: Mc.Graw-Hill Internacional.

KEITH, D y NEWSTROM, J (2002). Comportamiento Humano en el Trabajo. México. Editorial Mc.Graw- Hill, 11ma Edición.

MÄRTIN, D. y BOECK, K. (1998) Qué es Inteligencia Emocional. Madrid. Editorial EDAF, S.A. 6ta Edición.

PHILLIPS, M. (1999) Cómo Lograr la Excelencia Emocional Colombia. Editorial EDAF, S.A.

RIVEIRO, L. (1997) La Comunicación Eficaz. Barcelona. Editorial Urano.

ROBBINS, S (2000). Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica. México. Editorial Prentice-Hall, 7ma Edición.

SABINO, C. (2002) El Proceso de Investigación. Caracas. Editorial Panapo.

SCHROEDEN, R (1999). Administración de Operaciones “Toma de Decisiones en la Función de Operaciones”. México. Editorial Mc.Graw Hill, 2da Edición.

SIMMONS, S. y SIMMONS, J (1998) Cómo Medir la Inteligencia Emocional. Madrid. Editorial EDAF, S.A.

STONER, J y WANKEL, CH. (1999) Cómo Medir la Inteligencia Emocional. Madrid. Editorial EDAF, S.A.

TAMAYO, M. (1999) Proceso de Investigación Científica. Caracas. Editorial Limusa. 4ta Edición.

WEISINGER, H. (1998) La Inteligencia Emocional en el Trabajo. Argentina. Editorial Javier Vergara. Editor.

#### **Internet:**

ALFONSO, L. Significado de la toma de decisiones. Publicado en Abril 2003. [http:// html.rincondelvago.com/toma\\_de\\_decisiones.html](http://html.rincondelvago.com/toma_de_decisiones.html) Noviembre del 2003.

DÍAZ, E. Resumen de la Inteligencia Emocional. Publicado en Enero 2002. <http://www.lafacu.com/apuntes/psicología/inte%5femo/default.htm>. Noviembre del 2003.

HERRERA, J. La Inteligencia Emocional. Publicado en Julio 2002 [http:// www.monografias.com / jordanherrera79@hotmail.com](http://www.monografias.com/jordanherrera79@hotmail.com). Noviembre del 2012

PEREZ, A. Maneras de Alcanzar los Logros en la Empresa Publicado en Diciembre del 2003. [http:// html.rincóndelvago.com/logros\\_2.html](http://html.rincóndelvago.com/logros_2.html)