

¿Qué impactos tiene la inteligencia emocional en la productividad de los empleados de una empresa?

Camila Gaviria Londoño

**Colegio Marymount
Proyecto de Grado
Grado: Once B
Asesora: Melissa Patiño**

**Medellín
2018**

Tabla de contenido

Índice de gráficas	4
Índice de figuras	5
Índice de tablas	6
Resumen	7
Abstract.....	7
Justificación	8
Antecedentes	9
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
1 Marco Teórico.....	12
1.1 Inteligencia emocional.....	12
1.1.1 Estudio de la inteligencia.....	12
1.1.2 Propuesta de la inteligencia emocional.....	13
1.1.3 Desarrollo de las emociones en el cerebro humano	14
1.1.4 Desarrollo emocional.....	15
1.1.5 Control y conocimiento de las emociones.....	15
1.1.6 La empatía.....	16
1.1.7 Relaciones interpersonales	16
1.1.8 Automotivación y autoestima	17
1.2 Productividad	17
1.2.1 Productividad empresarial.....	17
1.2.2 Productividad individual.....	18
1.2.3 Factores que afectan la productividad	19
1.2.4 Factores que hacen a una persona productiva	20
1.3 Importancia en la empresa.....	21
1.3.1 Importancia de la inteligencia emocional en una empresa	21

1.3.2	Importancia de la productividad en una empresa	23
2	Metodología	25
2.1	Descripción de los resultados	27
2.1.1	Descripción encuesta inteligencia emocional.....	28
2.1.2	Descripción encuesta productividad.....	31
3	Análisis de los resultados	34
4	Conclusiones y trabajo a futuro	38
4.1	Conclusiones.....	38
4.2	Trabajo a futuro.....	40
	Bibliografía.....	41
	Anexos	43
	Anexo 1	43
	Anexo 2.....	46

Índice de gráficas

Gráfica 1: Niveles de inteligencia Emocional	28
Gráfica 2: Niveles de productividad.....	31

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de productividad	18
---	----

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados encuesta inteligencia emocional	28
Tabla 2: Resultados encuesta productividad	31

Resumen

La inteligencia emocional es la capacidad de controlar y comprender las emociones tanto propias como ajenas. En las últimas décadas en el mundo empresarial, esta se ha comenzado a inculcar y a tener en cuenta a la hora de trabajar, ya que se considera un factor fundamental para el desarrollo y productividad de una organización. Sin embargo, en esta investigación se busca encontrar la relación que existe entre los conceptos y el impacto que tiene la inteligencia emocional en la productividad de los empleados de una empresa. Para esto, se realizó una encuesta donde se miden los niveles de cada uno de los términos y así poder estudiar las diferentes variables de los inteligencia emocional y de productividad.

Palabras clave: productividad, inteligencia emocional, empresa.

Abstract

Emotional intelligence is the ability to control and understand both your own and others' emotions. During the last years, in the business world, this has been taught and taken into account when working, as it is considered a fundamental factor for the development and productivity of an organization. However, this research seeks to find the relationship between the concepts, and the impact that emotional intelligence has on the productivity of an enterprise's employees. For this, a survey was carried out where the levels of each one of the terms are measured and so we can study the different variables of emotional intelligence and productivity.

Key words: productivity, emotional intelligence, enterprise.

Justificación

La inquietud del tema surge por una experiencia cercana, donde se evidencia el interés del gerente de una compañía por la influencia que el manejo de las emociones puede tener en el bienestar de sus empleados y, en última instancia, en los resultados del desempeño laboral.

Esto se relaciona con la carrera profesional que elegí, ya que la administración no solo trata temas económicos de una empresa, sino también del bienestar de los empleados, incluyendo sus emociones, asuntos personales y salud mental.

Considero que es importante investigar sobre este tema, porque hoy en día en muchas empresas y organizaciones prima el interés por el buen desempeño de los empleados, la mayoría de las veces sin tener en cuenta las emociones, empatía, automotivación, perseverancia y aspectos personales que de alguna manera pueden afectar la productividad laboral del empleado.

Pienso también que es de gran importancia humanizar los procesos de las empresas por medio del diálogo, comunicación consciente e intencionada. El estudio de sus emociones permitirá entender las dificultades que inciden en el desarrollo laboral de la persona y de la empresa.

Finalmente, en esta investigación se quiere hacer una conexión entre lo racional y lo emocional, la cual aportará una nueva forma de ver la inteligencia emocional, brindando un impacto tanto personal como profesional dentro de una empresa. Con esto se intentará enseñar de qué manera la falta de control de las emociones puede afectar tanto a la persona como a las que la rodean, en un ambiente social y laboral.

Antecedentes

La inteligencia emocional ha mostrado que tiene diferentes impactos en la productividad, y para comprender estos es fundamental entender el significado y origen de cada uno de estos términos.

La productividad ha sido un tema de gran interés desde el siglo XVIII, cuando se dio la Revolución Industrial, siendo implementada en fábricas y empresas y de esta manera contribuyendo a la economía y desarrollo de estas. Sin embargo, a partir del siglo XX su significado ha experimentado diferentes cambios.

Bailey (2016), un autor reconocido en el tema, en su proyecto sobre la productividad, analizó y comprobó que esta no se trata de que tanto produzca una persona, sino de cuanto logra. Esto requiere trabajar de manera inteligente, manejando correctamente el tiempo, la energía y la atención. En éste también se explican diferentes métodos para ser productivo, incluyendo la meditación, ejercicio y planeación anticipada de actividades.

Otro autor experto en el tema, Allen (2001), llevó un proceso de investigación por varias décadas, donde explica diferentes formas de planeamiento no solo individual sino también organizacional. De esta manera él garantiza una mejora en el rendimiento, inculcando atención, claridad y confianza.

Estos dos expertos, durante sus textos desarrollan la idea de que la productividad se ve afectada notoriamente por factores externos, tales como horarios de trabajo, formas de alimentación y el uso de tecnologías. Estos factores afectan de diferentes maneras a las personas de acuerdo a su uso y manejo de estas.

Por otro lado la inteligencia emocional surgió en los años ochenta del siglo XX cuando Gardner (1983) afirmó en su teoría de las “Inteligencias Múltiples”, que no existe una inteligencia única, sino que el ser humano posee varias inteligencias, confirmando de esta manera el estudio de Thorndike (1920), en el que propone la inteligencia social, hoy conocida como inteligencia emocional. De esta existen diversos

estudios, sin embargo, esta investigación será centrada en el libro y postura de Goleman (1995), el más reconocido autor de esta temática.

Goleman (1995), especialista en el asunto, en su libro “La Inteligencia Emocional”, afirma que es esta la inteligencia que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, y de esta forma poder comprender las de los demás y tolerar las frustraciones tanto personales como laborales. También habla sobre como una actitud positiva y empática es fundamental para el desarrollo personal. Goleman (1995) menciona en su estudio que los sentimientos tienen una gran influencia en la toma de decisiones y la forma de actuar de una persona; afirmando el dominio que tiene la inteligencia emocional sobre la inteligencia racional.

Es importante mencionar que se ha encontrado una investigación similar donde se relaciona la inteligencia emocional con la productividad de una empresa, realizada por Fleischhacker Pérez (2014). En esta investigación se estudia la relación entre los términos mencionados, realizando el trabajo de campo con el personal de un centro de diagnóstico.

Estos autores y sus estudios serán profundizados en el marco teórico, ya que son de gran ayuda para comprender distintos aspectos de la productividad y la inteligencia emocional. Y a partir de estos encontrar de qué manera la inteligencia emocional impacta la productividad.

Objetivo general

Analizar cómo la inteligencia emocional impacta la productividad, mediante el desarrollo de una investigación de los empleados de una empresa del sector privado.

Objetivos específicos

1. Definir los conceptos de inteligencia emocional y productividad.
2. Determinar los niveles de inteligencia emocional de los empleados de una empresa.
3. Determinar los niveles de productividad de los empleados de una empresa.
4. Comparar los resultados obtenidos para evaluar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad.

1 Marco Teórico

En este apartado se realiza un análisis de los aspectos más importantes relacionados con la investigación: la inteligencia emocional y la productividad.

1.1 Inteligencia emocional

“La inteligencia emocional habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno.” (Mayer & Salovey, 1990) Este es un tema de gran interés hoy en día en las empresas y organizaciones administrativas. Para comprender esta inteligencia, es fundamental comprender cómo surge, y para esto se explicará el estudio de la inteligencia en general.

1.1.1 Estudio de la inteligencia

Trujillo y Rivas (2005), estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia, indican que el estudio de la inteligencia se divide en seis etapas: estudios legos, estudios psicométricos, enfoque psicométricos, jerarquización, pluralización, y contextualización.

Los estudios legos dan a conocer los atributos del hombre, mediante descubrimientos como el de Hobbes, donde se define que el proceso mental es el movimiento de átomos del cerebro como resultado de los movimientos externos del mundo.

Con el estudio psicométrico en el siglo XIX se intenta explicar la psicología como una ciencia, Francis Galton elaboró métodos que permitieron clasificar a los hombres según sus habilidades físicas e intelectuales.

Con el enfoque psicométrico, Binet (1905) logró crear y definir el concepto de “Edad mental” por medio de unas pruebas creadas por orden del gobierno francés. Binet diseñó la primera prueba que diagnosticaba a un niño como retardado y a los

demás los ubicaba en un grado educativo de acuerdo a sus capacidades intelectuales. Y desde entonces surgieron técnicas para diferentes fines (escolares, militares, organizacionales...)

Durante la jerarquización se habla de la inteligencia emocional como una capacidad general, y por esto los primeros psicólogos de la inteligencia establecieron que el conjunto de resultados de las pruebas de Binet reflejaban la capacidad general o monolítica.

Más tarde, en la pluralización, diferentes psicólogos como Thurstone (1960) y Guilford (1967) sostienen la idea de que la inteligencia contiene varios factores o componentes.

Sternberg (1985) expone una teoría en la que explica que la inteligencia se compone de la sensibilidad con la que una persona reacciona a lo que sucede a su alrededor, tomando en cuenta el contexto en el que viven las personas. De este mismo modo, se estableció otra teoría en la que se determina que la cultura y las prácticas sociales son factores fundamentales para determinar de qué manera se estudia la inteligencia.

Más adelante Gardner (1983), psicólogo estadounidense, presentó la teoría de las inteligencias múltiples, en donde desaprueba teorías pasadas que afirman que la inteligencia es monolítica. En su estudio, Gardner explica que la inteligencia se compone de diferentes factores, ya que el hombre dispone de diferentes capacidades, no sólo la intelectual o cognitiva como lo afirmaban anteriormente otros psicólogos. (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005)

1.1.2 Propuesta de la inteligencia emocional

Gardner no propuso la inteligencia emocional como una de las inteligencias múltiples, sin embargo, Mayer y Salovey (1990), la propusieron, explicando que esta se compone de cuatro áreas principales, percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y manejo emocional. (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005)

Finalmente, Goleman (1995) se encarga de explicar detalladamente la inteligencia emocional por medio de la publicación de su libro “La inteligencia emocional”. Es aquí en donde explica que esta inteligencia se basa en saber controlar y ser consciente de las emociones para así poder entender las de los demás.

1.1.3 Desarrollo de las emociones en el cerebro humano

Según Goleman (1995), el cerebro del hombre se compone de dos mentes, la mente racional, y la mente sentimental. Estas dos trabajan en equilibrio. Cada una tiene una operación determinada en el cerebro, sin embargo entre sí se interconectan para que la parte emocional logre alimentar las operaciones de la mente racional.

Para lograr entender el dominio de las emociones es fundamental comprender el desarrollo del cerebro humano a lo largo de tiempo y las funciones de cada una de sus partes. El cerebro a crecido desde abajo hacia arriba, en la parte inferior se encuentra ubicado el centro emocional, y en la parte superior se encuentra el cerebro pensante, es decir, la mente racional se desarrolla a partir de la mente emocional del cerebro.

El centro emocional que se encuentra en el sistema límbico, nace a raíz de un conjunto de reguladores que reaccionan para asegurar la supervivencia, adaptarse a las exigencias de un entorno cambiante, y desarrollar la capacidad de identificar los peligros y evitarlos, ubicados en el tronco cerebral. El centro emocional con su desarrollo fue formando capas que rodeaban el tronco cerebral, por esto se le llamó sistema límbico, que significa borde. Más tarde, el sistema límbico desarrolló dos herramientas, el aprendizaje y la memoria, que le permitían a un animal tomar decisiones racionales para asegurar su supervivencia.

Posteriormente, el cerebro de los mamíferos tuvo un desarrollo rápido, en donde se crearon varias capas de células cerebrales que formaron la neo corteza, esta brindaba una excelencia intelectual superior a las otras especies, añadiendo sentimientos a las ideas, símbolos, y a lo que percibía mediante los sentidos. El logro de la civilización y la cultura son producto de la neo corteza, ya que es esta la que le permite al hombre planificar y desarrollar estrategias para la supervivencia.

La conexión del sistema límbico con la neo corteza, nos permite tener una variedad mucho más amplia en cuanto a nuestras reacciones emocionales. Esto da a los centros emocionales el poder de influir en nuestros pensamientos y decisiones. Y la inteligencia emocional es la que se encarga de controlar nuestras reacciones emocionales frente a las ideas y pensamientos tanto propios como ajenos. (Goleman, 1995)

1.1.4 Desarrollo emocional

Así como las matemáticas y otras habilidades académicas, las habilidades emocionales también pueden ser desarrolladas. Si bien, el ser humano está genéticamente configurado con algunas capacidades emocionales y otras moldeadas durante los primeros años de vida, existen investigaciones que demuestran que estas habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas a lo largo de la vida.

Frecuentemente, una persona es considerada inteligente por sus capacidades académicas, sin tener en cuenta sus habilidades emocionales. Hoy en día la educación desarrolla principalmente habilidades intelectuales y dejan a un lado las emocionales como el autoconocimiento y el autocontrol, las cuales son fundamentales para poder progresar en cualquier otro ámbito. Esto se puede evidenciar mediante el siguiente ejemplo, dos personas tienen las mismas capacidades académicas, mas una tiene mayores capacidades emocionales que la otra, es más probable que la persona que tiene poco desarrollo y control de sus habilidades emocionales tenga un menor progreso en el ámbito laboral.

1.1.5 Control y conocimiento de las emociones

Las personas que tienen habilidades emocionales desarrolladas, son capaces de sentirse satisfechas con sus vidas, ya que tienen la capacidad de dominar hábitos mentales, para así poder favorecer su productividad. Las personas que no tienen estas habilidades, no son capaces de darle un orden emocional a su vida, dificultando su vida laboral y social, ya que experimentan batallas internas que desfavorecen el

conocimiento e interpretación tanto de las situaciones como de las emociones.

El objetivo de la inteligencia emocional es lograr un equilibrio, no suprimir emociones sino identificar lo que se está sintiendo para poder expresarlo de la mejor manera posible, ya que llegar a los extremos también debilita nuestra estabilidad. Lo que se requiere es la cantidad de emoción adecuada, y el número de emociones adecuado. El ser humano inconscientemente, busca este equilibrio, por medio del control y del reconocimiento de las emociones tanto propias como ajenas.

(Fleischhacker Pérez, 2014)

1.1.6 La empatía

“La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo.”

(Muños, 2017)

La empatía se desarrolla por medio de la diferenciación de las aflicciones emocionales de las otras personas. Una persona que carece de empatía puede tener problemas emocionales como la negligencia emocional, lo que puede llevar a la persona a tener problemas para relacionarse con las demás personas. (Goleman, 1995) (Muños, 2017)

1.1.7 Relaciones interpersonales

Una persona siempre debe expresar sus sentimientos, indiscutiblemente, esto debe ser de la mejor manera posible. Así, la persona logrará controlar sus sentimientos para poder expresarlos de la mejor forma, y sin reprimirlos, esto le ayudará a mejorar

sus relaciones con los demás.

Los estados de ánimo se contagian, ya que de forma inconsciente imitamos las emociones que vemos en los otros. Mediante esta imitación nos logramos contagiar del estado de ánimo de los demás. La dirección en la que se transmite el estado de ánimo entre dos personas es usualmente de la persona más enérgica para expresar sus sentimientos al más pasivo. (Morón, 2017)

1.1.8 Automotivación y autoestima

La automotivación es el sentimiento que lleva a una persona a cumplir sus metas y objetivos, a realizar ciertas acciones que llevan a cumplir con lo propuesto o deseado. Una vez la persona analiza sus capacidades esta se impulsará para conseguir sus objetivos. (Bermúdez, 2016)

La autoestima es la percepción, auto concepto y conocimiento que tiene una persona de sí misma. Esta es saludable siempre y cuando este dentro de ciertos parámetros, que brinden seguridad y equilibrio. Cuando la autoestima de una persona se sale de estos parámetros, la persona puede tener un aprecio alto o bajo de sí mismo. Cuando este es alto, la persona muestra tener comportamientos egocéntricos y egoístas, por otro lado, cuando este es bajo, se evidencia la falta de valor propio y comportamientos mediocres. (Recursos y habilidades, 2018)

1.2 Productividad

1.2.1 Productividad empresarial

La productividad es la capacidad de construir o mejorar bienes y servicios, “es una medida promedio de la eficiencia de la producción.” (Nemur, 2015) Es la relación entre los ingresos y las salidas de una empresa. La productividad total de un proceso se calcula cuando se sustraen los ingresos de las salidas. Según Solow (1956) la

productividad de una empresa depende de cuatro factores fundamentales, la innovación, la inversión, la competencia y la iniciativa.

La ley de Pareto, afirma que “[...] El 80% de los objetivos son realizados por el 20% de los medios, y en consecuencia, el 20% de objetivos restante es realizado por el 80% de medios restantes”. (Nemur, 2015) Esto significa que cuesta cuatro veces menos llegar del 0 al 80% que llegar del 80 al 100%. Luego esto se comprobó por medio de la teoría de Juran, en la década de los 40, “los vitales pocos y los vitales muchos”, donde se demuestra que el 80% de los resultados dependen del 20% de los procesos.

1.2.2 Productividad individual

Ser productivo significó hasta el siglo XX producir una gran cantidad de producto en un tiempo estipulado y manejar la atención y la energía no era importante porque realizar un trabajo repetitivo no lo requería. Hoy en día la productividad no se mide por la cantidad de actividades que realice una persona en un día, sino de cuanto logre respecto a lo que se propone. Es decir, si una persona alcanzó las metas que se había propuesto para el día, fue productiva. (Bailey, 2016)

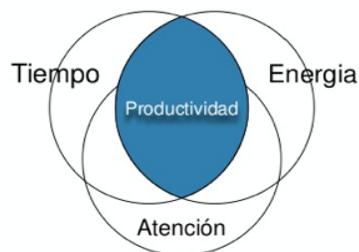


Figura 1: Diagrama de productividad adaptado de Chris Bailey; *The Productivity Project*, (Pg.14), 2016

Según Bailey (2016) la productividad de una persona depende de tres componentes para trabajar de manera inteligente, el tiempo, la atención y la energía empleada en un trabajo determinado. Durante y después de la segunda guerra mundial lo único que tenía importancia para los trabajadores de las fábricas era el tiempo. Sin embargo, hoy en día, la productividad no funciona de esta manera, la mayoría de las tareas requieren un alto nivel de atención para realizarla de manera correcta, además hay muchos factores externos, como las notificaciones, el estrés y la presión que roban la atención y hacen que se aumente el gasto de energía en una tarea específica.

Bailey (2016) condujo un gran número de experimentos en su rutina diaria y forma de trabajar para encontrar los momentos del día en donde tenía un alto nivel de energía y atención. A partir de esto descubrió que cada persona tiene un reloj biológico diferente, es decir, cada persona tiene un horario diferente para realizar una actividad en especial.

1.2.3 Factores que afectan la productividad

Bailey (2016) afirma en su libro sobre la productividad, que el factor que afecta mayormente a la productividad de una persona es la procrastinación, lo que significa aplazar o postergar una actividad. El 20% de las personas tienden a procrastinar de manera crónica, sin embargo todas las personas procrastinan, según Pychyl (2010), está en la naturaleza del ser humano, afirmando que el 95% de las personas admiten que procrastinan, y el otro 5% mienten cuando dicen que no lo hacen.

Otro factor que afecta la productividad es la toma de decisiones. Hoy en día una persona tiene que tomar más decisiones de lo que tenía que hacer anteriormente para realizar un trabajo determinado. Muchas veces no se les da el valor necesario a ciertas decisiones, haciendo que las decisiones más importantes pasan desapercibidas ya que se dedica más tiempo a decisiones que no tienen gran valor.

El trabajador promedio solamente trabaja tres minutos concentrado antes de ser interrumpido. La atención de un trabajador se ve afectada constantemente por factores

externos, como lo son los correos, las llamadas y las demás personas alrededor, afectando así su productividad. La habilidad del cerebro del hombre de reaccionar sobrepasa la habilidad de pensar, y es por eso que las personas reaccionan a estos factores, volviéndolos distractores.

El doctor Hallowell (2015) afirmó que recientemente las personas consultan ya que consideran que tienen un desorden de atención, porque no son capaces de concentrarse, sin embargo, Hallowell manifiesta que “They have a severe case of modern life.” Es decir, tienen un caso severo de vida moderna, la tecnología es una de las causas principales de la pérdida de la concentración de una persona. (Covey, 2011) (Hallowell, 2015)

1.2.4 Factores que hacen a una persona productiva

Para que una persona sea productiva, esta debe tener sus metas diarias claras, es decir, definir qué desea lograr. Cada meta debe llevar un proceso, que guíe a la persona a lograr lo que desea, es decir, las metas no son el resultado final, sino que son el proceso para llegar a este. Si la persona se concentra en alcanzar estas metas, será mucho más productivo que si se concentra solamente en el resultado final. De esta manera, la persona podrá lograr lo que desea sin desviarse del objetivo y teniendo un proceso claro.

Muchas veces las personas se pueden desviar de sus metas, por esto es importante evaluar el camino que se está tomando y asegurarse que sea el correcto para cumplir las metas. También es importante reevaluar las metas y objetivos propuestos ya que es posible que estas no lleven a la persona a su objetivo final.

Tener estas metas diarias claras es fundamental, sin embargo, una persona se vuelve menos productiva cuando tarda más tiempo planeando que haciendo. Sin embargo, cuando no se planean con anticipación la persona comienza a actuar de manera automática, sin pensar que actividad por realizar tiene mayor importancia, e invierte más o menos tiempo y energía de la que requiere una tarea determinada.

Para manejar de manera correcta la atención y ser productiva, una persona debe alejarse totalmente de las distracciones cuando se trata de una tarea que requiere toda su atención para completarla de manera correcta. Cuando se trata de una tarea que no se ha podido completar porque existe una distracción que no permite a la persona realizarlo, es importante convertir esta distracción en una tarea simple. De esta manera la persona podrá dedicarle el tiempo y la energía necesaria a ambas tareas por separado.

Muchas veces las personas realizan dos o más actividades al mismo tiempo, ya que consideran que esto las hará más productivas, pero la atención que requiere una es diferente a la que requiere la otra actividad, y cuando se da la misma atención a ambas, la persona será menos productiva que si hiciera las dos actividades por separado.

Trabajar de manera apresurada no hará que una persona sea más productiva, en cambio, la hará menos productiva, ya que tendrá que invertir demasiada energía para poder realizar la actividad en el menor tiempo posible. Si se trabaja con calma, se invertirá la energía necesaria para poder llevar a cabo la tarea.

La productividad se trata de mantener en equilibrio el tiempo, la atención y la energía. Para que una persona tenga la energía necesaria para completar diferentes actividades, necesita motivación. Esta se consigue mayormente mediante la interacción con otras personas, el cambio de espacios y ambientes, y tomar descansos cortos para aclarar la mente y recargarse de energía. (Nemur, 2015) (Bailey, 2016)

1.3 Importancia en la empresa

1.3.1 Importancia de la inteligencia emocional en una empresa

Una persona que tiene un alto nivel de inteligencia emocional es capaz de reconocer lo que está sintiendo él mismo, y el otro con solo verlo u oírlo. Si esto sucede en una empresa se podrá tener una mejor comunicación y mayor empatía entre los empleados, generando un buen ambiente de trabajo donde los empleados cooperan

para alcanzar tanto las metas personales como las de la empresa.

Primero una persona debe saber reconocer sus emociones para así poder controlarlas, esto mejorará su ambiente de trabajo individual ya que no estará pensando constantemente en aislar una emoción de su mente, sino que tendrá la mente totalmente clara y despejada de emociones, esto le permitirá enfocarse en un trabajo determinado.

Luego de ser consciente de sus propias emociones, la persona podrá identificar las de los demás. En una empresa esto es fundamental para que haya una comunicación asertiva entre los empleados, contribuyendo de manera positiva a su trabajo en equipo e individual.

Esto se puede ejemplificar con el siguiente caso, en una reunión entre un empleado de una empresa con un cliente, el cliente tiene sus brazos cruzados y el ceño fruncido, esto demuestra que está enojado y no está de acuerdo con lo que se dice. Si el empleado se da cuenta de lo que ocurre, intenta calmarlo y llegar a un acuerdo, demuestra que tiene un alto nivel de inteligencia emocional, ya que reconoce las emociones de otro y las trata correctamente.

Una persona que tiene un alto nivel de inteligencia emocional, tiene la capacidad de adaptarse fácilmente al cambio, y de analizar soluciones para diferentes problemáticas. Estas capacidades tienen un papel muy importante en una empresa, ya que a diario surgen problemas y dificultades que llevan al cambio de metas u objetivos de la empresa.

“Un líder es una persona que actúa como guía o jefe de un grupo. Para que su liderazgo sea efectivo, el resto de los integrantes debe reconocer sus capacidades”. (Pérez & Gardey, 2009) Un líder tiene la capacidad de influenciar en los demás trabajadores por medio de su ejemplo y sus palabras. Para que una organización funcione de manera correcta y los integrantes tengan una buena relación, es esencial la presencia de un líder o una persona con la capacidad de guiar u orientar al resto de los empleados.

Un líder que sepa reconocer sus propias emociones y las de los demás, será un líder capaz de llevar a sus empleados a cumplir con las metas propuestas, ya que es mediante la seguridad y la empatía que este es capaz de motivar e incentivar a sus trabajadores a realizar sus tareas de la mejor manera posible.

Es fundamental en una empresa la inteligencia emocional, ya que es mediante esta que se logra entender más a fondo la manera en la que actúa una persona frente a una situación. Es también mediante la inteligencia emocional que se logra tener una relación más cercana y empática con los demás y así poder cooperar para alcanzar las metas propuestas. (Fernández, 2015)

1.3.2 Importancia de la productividad en una empresa

La productividad es el factor fundamental de una empresa, de hecho todas las empresas son productivas por el hecho de que producen, sin embargo hay unas que son más productivas que otras, esto se da por factores internos de la empresa que retrasan o aceleran sus procesos.

La productividad lleva al desarrollo de la empresa por medio de la innovación, y consecuente a esto, se genera un cambio interno en el lugar mejorando factores de contacto y comunicación con agentes externos como lo son los clientes, y acelerando procesos dentro de la empresa, esto sin afectar la calidad del producto o el servicio.

La buena productividad de los empleados de una empresa contribuye a un ambiente de trabajo sano, en donde hay concentración y una buena comunicación entre los trabajadores, esto hace que haya menos fatiga y estrés por parte de los integrantes, generando confianza en el trabajo que se realiza por los empleados.

Es importante que una empresa sea productiva tanto para su bien interno como para el bien de otros elementos exteriores. La productividad de una empresa repercute en la satisfacción y el número de clientes, y puede llegar a repercutir en la economía de un estado, ciudad o país. Y así mismo ocurre dentro de la empresa, la productividad de una persona repercute en la de otros empleados, incidiendo en las relaciones entre

estas. Sin embargo, la productividad de una persona es totalmente diferente a la de otros, por lo que estas no se pueden comparar por la cantidad de trabajo realizado sino por cuanto de lo propuesto se logró.

En muchos casos las personas se proponen menos o más metas de lo que en realidad son capaces de alcanzar con la energía, la atención y el tiempo que tienen en un día. Cuando una persona se propone muchas metas para un solo día, esta se fatigará y eventualmente dejará de ser productiva, por otro lado, cuando una persona se propone muy pocas metas, está le costará a la empresa para la que trabaja, ya que esta paga una jornada laboral sin tener en cuenta la cantidad de metas alcanzadas. (Nemur, 2015) (Bailey, 2016)

2 Metodología

Para obtener los resultados de la investigación se ha planteado la siguiente ruta: el enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo bajo un estudio explicativo y se aplicará como instrumento una encuesta semi cerrada dirigida a 35 empleados de una empresa del sector privado. Las categorías de análisis son: Inteligencia emocional y productividad.

La investigación cualitativa tiene como finalidad analizar las acciones y hechos, relacionándolos en un contexto social, a partir de una problemática previamente planteada. Este tipo de investigación es comprobable en la experiencia y en la observación, también debe tener una estructura que permita comprender diferentes comportamientos humanos y sociales. La investigación cualitativa debe ser guiada y fundamentada en un estudio teórico, para así poder orientar el proceso de acuerdo al contexto y de esta manera tener una clara percepción de la realidad. En este caso es tener claridad en las categorías mencionadas anteriormente, para así poder comprender y hacer un análisis de los impactos que tiene la inteligencia emocional en la productividad.

La investigación más apropiada para la temática que se trata es la cualitativa, debido a que esta hace énfasis en el ámbito social y emocional, apoyada en una recolección de datos donde se puedan evidenciar las diferentes emociones y comportamientos de un grupo de empleados. Esto se hace con el objetivo de analizar la problemática desde diferentes puntos de vista en un determinado contexto, para así tener una clara imagen de la temática en la realidad. (Rodríguez, 2011)

La investigación cuantitativa se usará con el fin de recolectar datos y hacer mediciones que permitan establecer los niveles de inteligencia emocional y de productividad de los empleados de una empresa, para así poder generar un análisis a partir de estos.

La metodología utilizada en el estudio es explicativa, ya que mediante esta se detalla información de la temática y se establecen los impactos que la inteligencia emocional

tiene en la productividad, explicando cómo y por qué impacta. De esta manera se podrá llegar a conclusiones claras donde se muestren las causas y los efectos de la problemática a partir de teorías y de los estudios realizados, proporcionando resultados cercanos y acordes con la realidad.

Para esta investigación se usó como técnica de recolección de datos la encuesta semi cerrada con respuestas predeterminadas (ver [Anexo 1](#) y [Anexo 2](#)). Con esta técnica de recolección se busca establecer los niveles (alto, medio o bajo) de inteligencia emocional y de productividad de los empleados de una empresa, mediante las diferentes respuestas dadas por los encuestados. Se realizarán dos encuestas a cada empleado para así poder observar los diferentes comportamientos y realidades de los participantes en cada una de las categorías analizadas, determinando los niveles de cada persona. De esta manera será posible determinar que impactos tiene la inteligencia emocional en la productividad de los empleados.

Se llevarán a cabo dos encuestas semi cerradas, ambas dirigidas a 35 empleados elegidos de manera aleatoria de una empresa del sector privado de la ciudad de Medellín. Las respuestas de los encuestados permitirán determinar los niveles previamente descritos para así poder indicar los impactos que tiene la inteligencia emocional en la productividad. Mediante las encuestas se busca analizar diferentes aspectos de la inteligencia emocional y de la productividad para así poder determinar los niveles del grupo de empleados de manera exacta.

En la encuesta de inteligencia emocional se busca analizar:

1. Autoconocimiento emocional
2. Autocontrol emocional
3. Automotivación y autoestima
4. Empatía: reconocimiento de emociones ajenas
5. Relaciones interpersonales

En la encuesta de productividad se busca analizar:

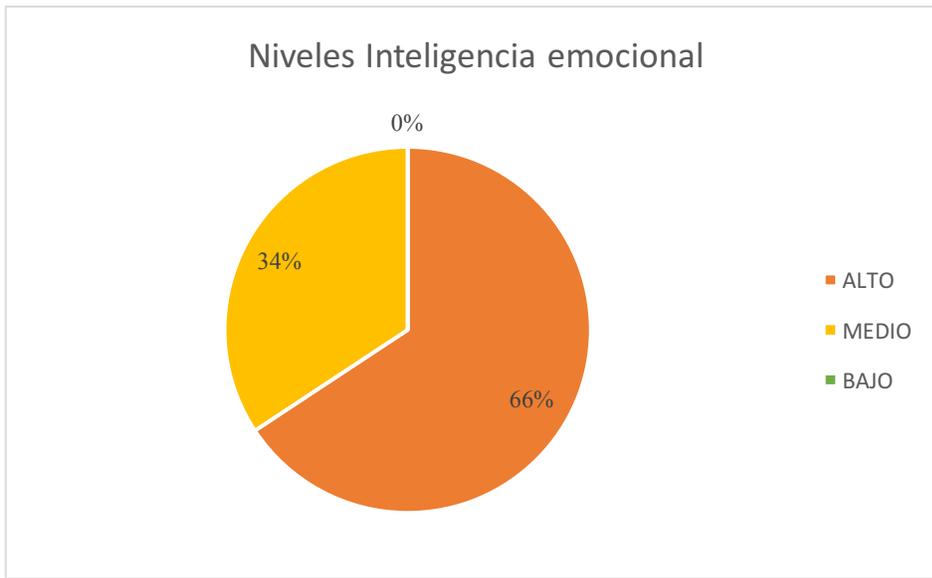
1. Tiempo
2. Energía
3. Atención
4. Metas
5. Distracciones
6. Procrastinación

2.1 Descripción de los resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas de productividad y de inteligencia emocional. En cada pregunta hay tres opciones de respuestas, donde cada una corresponde a un nivel (alto, medio y bajo), sin embargo para poder analizar los resultados se reemplazó el nivel alto por el número 2, el nivel medio por el número 1 y el nivel bajo por el número 0.

Para encontrar el nivel de inteligencia emocional y de productividad de cada persona se hizo un promedio de las respuestas de cada encuesta. Los sujetos encuestados se encuentran en el nivel bajo si su promedio fue entre 0 y 0.9, en el nivel medio si su promedio fue entre 1 y 1.5, y en el nivel alto si su promedio fue entre 1.6 y 2.0. En las tablas a continuación se puede ver a que variable corresponde cada pregunta. Sin embargo hay preguntas en las encuestas que corresponden a más de una variable y es por esto que algunas preguntas están dos veces en la tabla.

2.1.1 Descripción encuesta inteligencia emocional



Gráfica 1: Niveles de inteligencia Emocional

VARIABLE	Control	C/miento	C/miento	M Y A	M Y A	M Y A	Control	M Y A	M Y A	M Y A	empatía	empatía	empatía	RI	RI	empatía	RI	Promedio	TOTAL	NIVEL	
Sujeto 1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1.7	31	Alto
Sujeto 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1.9	34	Alto
Sujeto 3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	2	2	1.7	31	Alto	
Sujeto 4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1.7	30	Alto	
Sujeto 5	0	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	0	2	0	2	1	2	1.3	23	Medio	
Sujeto 6	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 7	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1.8	33	Alto	
Sujeto 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1.9	35	Alto	
Sujeto 10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1.9	34	Alto	
Sujeto 11	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	0	2	2	1	2	2	1.7	30	Alto	
Sujeto 12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1.7	31	Alto	
Sujeto 13	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1.7	30	Alto	
Sujeto 14	2	2	0	2	2	2	0	2	2	1	2	2	2	0	2	0	2	1.5	27	Medio	
Sujeto 15	2	2	2	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	1	2	1	2	1.4	26	Medio	
Sujeto 16	2	1	2	2	1	2	1	2	2	0	2	2	2	0	2	1	2	1.6	28	Medio	
Sujeto 17	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	0	2	1	2	2	1.7	30	Alto	
Sujeto 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 19	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1.8	33	Alto	
Sujeto 21	2	2	1	2	0	0	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1.5	27	Medio	
Sujeto 22	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1.8	33	Alto	
Sujeto 23	1	1	2	2	1	2	1	2	2	0	0	1	2	2	1	2	1	1.4	25	Medio	
Sujeto 24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	0	2	0	1	2	2	1.7	30	Alto	
Sujeto 25	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	0	1	2	2	1.5	27	Medio	
Sujeto 26	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 27	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	1	2	2	1	0	1.4	25	Medio	
Sujeto 28	0	2	0	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1.3	24	Medio	
Sujeto 29	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	1.7	30	Alto	
Sujeto 30	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1	0	2	1	2	2	1.5	27	Medio	
Sujeto 31	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	0	2	1.6	28	Medio	
Sujeto 32	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 33	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1.6	29	Medio	
Sujeto 34	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1.8	32	Alto	
Sujeto 35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	2	1	2	1.7	31	Alto	
TOTAL	59	57	62	66	53	61	44	69	62	62	49	56	65	36	56	53	69	65			
maximo	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		
PROMEDIO	1.7	1.6	1.8	1.9	1.5	1.7	1.3	2.0	1.8	1.8	1.4	1.6	1.9	1.0	1.7	1.5	2.0	1.9			

1

Tabla 1: Resultados encuesta inteligencia emocional

¹ Nota tabla:

Control: Autocontrol emocional
 C/miento: Autoconocimiento emocional
 M Y A: Automotivación y autoestima
 RI: Relaciones interpersonales

En la encuesta sobre inteligencia emocional se muestra que el 34% de los sujetos fueron clasificados en el nivel medio, ya que muestran algunas capacidades de conocimiento de las emociones propias y ajenas, de autocontrol y de autoestima, sin embargo, requieren potencializar más estas habilidades. En el nivel alto se acomodó el 66% de los sujetos encuestados, mostrando considerables capacidades de inteligencia emocional.

La variable de autoconocimiento emocional tuvo un promedio de 1.7, demostrando que 22 de los encuestados, son consciente de sus emociones la mayoría del tiempo. Además, se puede afirmar que todas las personas conocen sus cambios de estado de ánimo. Sin embargo, 82.9% presentaron tener un estado de ánimo estable que cambia ante diferentes situaciones, 11.4% uno que o cambia frecuentemente y 5.7% uno que sufre de altibajos.

La variable de autocontrol emocional es la única que obtuvo un nivel medio, manifestando que al 68.6% de los encuestados les cuesta controlar lo que sienten frente a diferentes situaciones, y que ante una situación de irritación con si mismos, el 20% de los encuestados reprimen sus emociones y el 5.7% no reconocen lo que están sintiendo, desahogándose con las demás personas. Esto demuestra que en general los encuestados pueden mejorar sus capacidades de controlar sus emociones a la hora de expresarlas, dejando a un lado los impulsos.

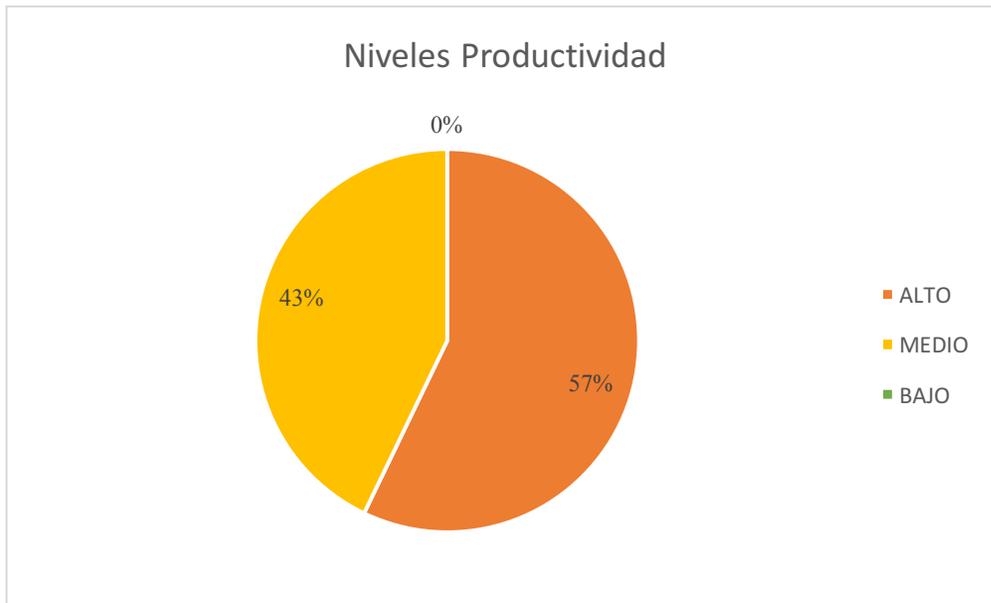
Los encuestados en promedio tuvieron un nivel alto en la variable de automotivación y autoestima, con un promedio de 1.8. Esto muestra que cuando una situación no sale como lo esperaban, el 91.4% de los sujetos identifican la causa del problema en vez de desanimarse o responsabilizar a otra persona. Además cuando son reconocidos por su buen desempeño el 77.1% de los encuestados agradecen y comparten sus habilidades. También demuestran un alto nivel en esta variable cuando ante una argumentación el 62.9% de los sujetos defiende su posición sin herir a los demás. Cuando frente a un nuevo reto el 97.1% se motiva y toma responsabilidad sin dudar de sus capacidades. Y cuando los encuestados no cumplen las expectativas en

una labor realizada el 77.1% acepta sus errores e intenta corregirlos, mientras solo un 22.9% de los sujetos acepta sus errores pero su estado de ánimo baja.

También se presentó en la encuesta un nivel alto en la variable de empatía, con un promedio de 1.6, mostrando que la mayoría de los encuestados tienen la capacidad de comprender a los demás. En la encuesta se evidencia que el 57.1% de los sujetos encuestados cuando les llama la atención alguna emoción de otra persona se lo comunican, mientras que el 25.7% aunque les cuesta un poco, se lo dicen y solo el 17.1% se lo reserva. Al 68.6% de los sujetos les afecta lo que ocurre con los demás dependiendo de su afinidad, esto demuestra que estos tienen un nivel alto en este aspecto ya que logran comprender y conectar con los demás sin llegar a extremos. Además cuando alguien se encuentra en problemas, 31 de los encuestados manifestaron que le ayudan. Y el 62.9% cuando expresa lo que siente hacia los demás lo hace con facilidad y prudencia.

Los encuestados en promedio demostraron un nivel alto en las relaciones interpersonales, es decir, la forma como ellos se desenvuelven con las demás personas. Los resultados mostraron que a la mitad de los encuestados algunas veces les cuesta decir no, mientras que al 25.7% no le cuesta en absoluto y solo al 22.9% le cuesta demasiado. Los sujetos encuestados muestran interés por lo que piensan los demás cuando al 65.7% el “qué dirán” les afecta cuando viene por parte de alguien cercano. Por otro lado, antes de juzgar a otra persona el 97.1% de los encuestados se acerca para conocerla, y el 85.7% de los sujetos se muestran como son realmente cuando se están relacionando con un grupo diferente con el que usualmente trabajan.

2.1.2 Descripción encuesta productividad



Gráfica 2: Niveles de productividad

Pregunta	Conozco en qué momento del día tengo un mayor nivel de concentración	Cuando tengo varias actividades para hacer en poco tiempo	Antes de comenzar mi jornada laboral	Durante una actividad	Cuando tengo tareas difíciles o que no me agradan	Cuando estoy en una reunión	Para planear mis actividades	Cuando tengo una entrega con fecha límite normalmente	Cuando siento que mi energía está baja	Cuando tengo que buscar un archivo o en mi computador o en mi puesto de trabajo	Cuando me pongo metas diarias	Cuando tengo un proyecto lo divido en tareas pequeñas	TOTAL	NIVEL	PROMEDIO
Sujeto 1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	22	Alto	1.8
Sujeto 2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	19	Medio	1.5
Sujeto 3	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	2	2	18	Medio	1.5
Sujeto 4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	21	Alto	1.7
Sujeto 5	1	2	2	2	1	1	2	2	0	2	0	0	14	Bajo	1.2
Sujeto 6	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	22	Alto	1.8
Sujeto 7	2	2	2	2	2	1	1	2	0	0	2	1	16	Medio	1.3
Sujeto 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23	Alto	1.9
Sujeto 9	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	22	Alto	1.8
Sujeto 10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	21	Alto	1.7
Sujeto 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23	Alto	1.9
Sujeto 12	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20	Alto	1.7
Sujeto 13	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	16	Medio	1.4
Sujeto 14	2	2	2	2	0	2	1	1	2	0	1	2	16	Medio	1.3
Sujeto 15	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	22	Alto	1.8
Sujeto 16	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	21	Alto	1.7
Sujeto 17	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	21	Alto	1.7
Sujeto 18	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	18	Medio	1.5
Sujeto 19	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	22	Alto	1.8
Sujeto 20	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	21	Alto	1.7
Sujeto 21	1	2	2	1	1	2	1	2	0	2	2	2	17	Medio	1.5
Sujeto 22	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	21	Alto	1.7
Sujeto 23	0	2	2	2	0	0	1	2	2	2	1	2	15	Medio	1.4
Sujeto 24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	Alto	2.0
Sujeto 25	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	0	17	Medio	1.4
Sujeto 26	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	19	Medio	1.5
Sujeto 27	1	2	2	2	0	2	2	2	1	1	2	2	19	Medio	1.6
Sujeto 28	1	2	0	1	2	2	2	1	1	2	1	2	16	Medio	1.4
Sujeto 29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	20	Alto	1.6
Sujeto 30	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	19	Medio	1.6
Sujeto 31	1	2	2	2	1	0	2	1	1	1	2	2	16	Medio	1.4
Sujeto 32	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	20	Alto	1.6
Sujeto 33	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	0	17	Medio	1.5
Sujeto 34	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	20	Alto	1.6
Sujeto 35	0	2	2	2	1	0	1	1	2	2	2	0	15	Medio	1.4
puntos	56	69	62	37	56	53	55	63	52	61	64	45			
maximo	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70			
Promedio	1.6	2.0	1.8	1.1	1.6	1.5	1.6	1.8	1.5	1.7	1.8	1.3			

Tabla 2: Resultados encuesta productividad

En la encuesta sobre productividad el 57% de los sujetos encuestados demostraron tener un alto nivel de productividad, y el 43% un nivel medio. Los sujetos que se encuentran en el nivel alto conocen en que momento del día tienen mayor concentración, saben manejar su energía para poder cumplir con todas sus metas y generalmente no posponen actividades. Por otro lado a las personas con un nivel medio de productividad, les cuesta mantener su atención en una actividad, organizar de manera adecuada su tiempo y sus actividades para poder cumplir con sus metas propuestas.

En promedio el tiempo es la variable con el nivel más alto, manifestando que la mayoría de los sujetos encuestados tienen una alta capacidad de planeación y de manejo del tiempo. Esto se presenta cuando el 97.1% de los sujetos manifiestan que cuando tienen que hacer varias actividades en poco tiempo, las planean con anticipación intentando completarlo todo. El 57.1% tiene una herramienta que le ayuda a organizar su tiempo, mientras que el 42.9% tiene recuerdos actividades en la cabeza. Y cuando tienen una entrega con fecha límite el 85.7% la entrega a tiempo.

Los encuestados tuvieron un nivel medio en la variable de energía, esto propone que a los sujetos en promedio les cuesta identificar en que momento del día tienen un mayor nivel de concentración. Cuando una persona identifica los momentos en los que tiene un mayor nivel de concentración, esta invertirá solo la cantidad necesaria de energía en la realización de una actividad determinada. El 28.6% de los sujetos, no identifican en que momento del día tienen un mayor nivel de concentración, sino que afirman que durante todo este tienen el mismo nivel, lo que los puede llevar a invertir cantidades de energía innecesarias para concentrarse en una actividad. Aunque el 57.1% de los sujetos cuando siente que su energía está baja busca actividades que no requieran mucha energía, el 34.3% continúa con la misma actividad, lo que puede influir de manera negativa en la inversión de su tiempo ya que con una energía baja, las personas tienden a demorarse más para completar una actividad. Y el 8.6% para de trabajar por completo.

La atención con un promedio de 1.6, tuvo un nivel alto en general, manifestando que el 48.6% de los sujetos cuando está en una reunión se distrae solamente algunas veces y el 51.4% es capaz de mantenerse concentrado todo el tiempo. El 74.3% es atento y consciente de su organización y no tarda en buscar un archivo, mientras que solo el 25.7% tarda un poco en hacerlo.

La variable de las metas, con un promedio de 1.6, tuvo un nivel alto. Presentando que 28 personas antes de comenzar su jornada laboral planean las actividades y se proponen metas cortas para cumplir en el transcurso del día, mientras que 6 personas mira su calendario y planea algunas actividades, y solo una no planea nada. Fijar metas es fundamental para el desarrollo productivo de diferentes actividades, estas se deben revisar constantemente como lo hace el 88.6% de los sujetos encuestados, para manejar el tiempo de manera adecuada. El 40% divide sus proyectos en tareas pequeñas frecuentemente, mientras que el 48.6% lo hace algunas veces y el 11.4% lo hace rara vez, esto influye en la productividad con la que se efectúan las tareas.

En términos de distracciones los sujetos encuestados demostraron tener un nivel medio con un promedio de 1.1. Durante una actividad 65.7% de las personas revisa su celular cada cierto tiempo y el 14.3% lo revisa constantemente, estas distracciones afectan la productividad con la que se completa una actividad. Solo el 20% afirma que no revisa su celular durante una actividad.

La procrastinación fue otra variable en la que la mayoría de los encuestados tuvieron un nivel alto, con un promedio de 1.6. El 68.6% de los sujetos aunque les parezca difícil o no les agrada una actividad, la hacen inmediatamente y con una buena actitud, a diferencia del 11.4% que las hace después y con pocas ganas y al 20% que las pospone hasta el último minuto.

3 Análisis de los resultados

En el análisis de los resultados se busca relacionar los dos conceptos trabajados para después encontrar como la inteligencia emocional impacta la productividad de los sujetos encuestados. De acuerdo a las encuestas, se puede afirmar que estos dos conceptos tienen una relación directa, ya que las diferentes variables estudiadas de cada uno de los conceptos se pueden relacionar, mostrando los diferentes impactos que tiene la inteligencia emocional en la productividad.

De las 23 personas que tuvieron un nivel alto de inteligencia emocional, el 70% tuvo un nivel alto de productividad y el otro 30% un nivel medio. Por otro lado, de las 12 personas que tuvieron un nivel medio de inteligencia emocional, el 75% tuvo un nivel medio de productividad y el otro 25% tuvo un nivel alto.

El autoconocimiento emocional tiene una relación con la productividad en las variables de energía y atención. Cuando una persona es consciente de sus emociones, esta no usa energía intentando reprimirlas, en cambio, como las conoce, tiene la capacidad de expresarlas fácilmente. Gracias a esto la persona usa su energía en las tareas y actividades planeadas, cumpliendo con las metas propuestas y haciendo un buen uso de su tiempo. Por otro lado, cuando una persona reconoce lo que siente, está dirige su atención a cierta actividad y no a batallar las emociones. Cuando una persona está enfocando su atención completamente en sus emociones y deja a un lado sus actividades laborales, puede retrasar procesos tanto individuales como grupales que afectan a la productividad de los empleados y de la empresa. Es decir, se debe lograr un equilibrio para que las emociones no se vuelvan un obstáculo para la productividad de los empleados.

El autoconocimiento tuvo un nivel alto con un promedio de 1.7, influyendo en la energía y en la atención. Aunque la energía tuvo un nivel medio en general, el 65.7% de los encuestados se organizan para aprovechar el momento del día en el que tienen mayor atención. Esto muestra que las personas no solo conocen lo que sienten sino que también conocen el momento del día en el que trabajan de manera más productiva. En términos de atención, las personas mostraron tener un nivel alto, lo que

señala que las personas dirigen su atención mayormente a las actividades que están desarrollando, siendo conscientes de lo que ocurre y de lo que sienten frente a la actividad, esto sin basarse en lo que sienten para desarrollar no el trabajo propuesto. Esto se puede evidenciar mediante el sujeto 1, quien demostró tener un nivel alto en las tres variables, indicando que el autoconocimiento influye de manera positiva en la energía y en la atención.

El autocontrol emocional impacta en la productividad en cuanto a la energía y a la procrastinación. Cuando una persona controla la manera en la que expresa lo que siente, esta aprovecha su energía para completar tareas y no para desahogarse con los demás frente a lo que siente. Por otro lado, cuando una persona tiene un nivel alto de autocontrol, esta no aplaza actividades o proyectos ya que controla lo que siente frente a una situación, y de esta manera puede completar las metas propuestas. Si una persona logra controlar lo que siente ante una situación y la manera en la que expresa sus sentimientos, esta logrará mantener su energía en una actividad y no la aplazará, lo que conlleva al cumplimiento de metas y a una mayor productividad.

Con un promedio de 1.4, el autocontrol tiene un nivel medio entre los encuestados, y la energía y la procrastinación tienen un nivel alto. Sin embargo, se puede decir que si las personas aumentan sus niveles de autocontrol, en cuanto a sus sentimientos ante diferentes situaciones, pueden tener un mayor desempeño y productividad en la empresa. Por otro lado, el 74.3% de las personas tienen un nivel alto de autocontrol en términos de la manera en la que expresan lo que sienten, lo que demuestra que la mayoría de las personas no enfoca su energía en desahogar sus emociones sino que se calman para volver a enfocarse en su trabajo. El sujeto 2, demuestra niveles altos en las variables mencionadas, lo que indica que la energía y la procrastinación si se ven afectadas por el control de las emociones.

La variable de automotivación y autoestima influye en las variables de tiempo, metas y procrastinación. Ya que la automotivación y la autoestima es el reconocimiento de las capacidades que llevan a una persona a sentirse capaz de cumplir sus metas y objetivos. Cuando una persona se siente motivada para lograr una actividad, esta no se

distraerá ni la aplazará, por el contrario, hará buen uso del tiempo y se fijará metas claras que lo lleven a cumplir con su objetivo. Cuando una persona no está motivada y siente que no es capaz de lograr algo, esta procrastinará lo puede llevar a invertir una gran cantidad tiempo en esta actividad.

La variable de automotivación y autoestima tuvo un nivel alto y un promedio de 1.8. Las variables de tiempo, metas y procrastinación también tuvieron un nivel alto. Estos resultados aclaran la relación que tiene la automotivación y autoestima con la productividad de los empleados de una empresa. El 77.1% de los sujetos encuestados demostraron tener un nivel alto en la pregunta 6, que estudia la automotivación y autoestima, esto se puede ver reflejado en la pregunta que hace referencia la manera en la que las personas planean su día, ya que el 80% afirmaron que antes de comenzar su jornada laboral planean las actividades y se proponen metas cortas. Lo que indica que al estar motivado y tener claras las capacidades, una persona tendrá una mejor productividad y desempeño.

La empatía afecta a la productividad en términos de atención y distracciones, porque cuando una persona tiene la capacidad de ponerse en los zapatos de otro y de comunicarle lo que siente de manera adecuada, tendrá también la capacidad de mantener su atención fija en lo que dice el otro, y no se distraerá con factores externos. Cuando una persona tiene altas capacidades de expresar lo que siente hacia los demás, y de ponerse en la posición del otro, esta tendrá una mejor comunicación lo que incide en la atención de una persona en una actividad en equipo, o en lo que dicen los demás. Además cuando una persona comprende al otro, en lo que dice y lo que siente, esta no se distraerá fácilmente, sino que dirigirá su atención a quién está hablando.

Las variables de empatía y atención tuvieron niveles altos, y la de distracciones nivel medio con un promedio de 1.1. Esto indica que cuando una persona comprende al otro y tiene un alto nivel de concentración cuando está trabajando con este, mientras que si tiene dificultades para expresarle lo que siente, este se distraerá pensando en sus sentimientos y desviará su atención del trabajo que se está realizando. El sujeto

27, mostró tener niveles bajos en las tres variables, lo que señala que a una persona tener poca empatía con los demás, está no dirigirá su atención a estos, sino que lo hará a otros factores o estará pensando constantemente en lo que siente frente a estos.

Las relaciones interpersonales inciden en la productividad de una persona en cuanto al tiempo, las metas y las distracciones. Cuando una persona tiene una buena relación con los demás, es decir, se muestra como es realmente ante otros empleados, intenta conocerlos y se interesa por lo que estos piensen, la persona será más productiva ya que al trabajar en equipo, esta tendrá la capacidad de cumplir sus metas tanto individuales como grupales metas con mayor facilidad, haciendo un mejor uso de su tiempo y enfocándose en las actividades, sin desviar su concentración a sus sentimientos frente a los demás empleados.

La variable de inteligencia emocional que hace referencia a las relaciones interpersonales en general tuvo un nivel alto, con un promedio de 1.6. las variables de tiempo y metas también tuvieron un nivel alto y las distracciones un nivel medio. A partir de esto se puede decir que cuando una persona se relaciona con los demás empleados de la empresa de una manera positiva, esta va a poder hacer un buen manejo de su tiempo, cumpliendo con sus metas. Sin embargo, las personas pueden tener distracciones en su trabajo cuando les cuesta decir lo que piensan, ya que no estarán pensando en la situación sino en la decisión que tomaron. El sujeto 4 tuvo niveles altos de relaciones interpersonales, de tiempo y de metas. Lo que señala que como la persona tiene buenas relaciones con los demás empleados, esta cumple las metas que se propone y hace un buen uso de su tiempo, ya que al tener una buena comunicación con estos, a la persona se le facilita el trabajo en equipo.

Estos análisis permiten identificar que cuando hay un desequilibrio entre los niveles de inteligencia emocional de los empleados, la productividad tiende a disminuir, identificar así el impacto que tiene la inteligencia emocional en la productividad de los empleados de una empresa. Además permiten relacionar la hipótesis planteada con las respuestas dadas en las encuestas, probando la validez de estas.

4 Conclusiones y trabajo a futuro

4.1 Conclusiones

Respondiendo al objetivo general del proyecto, la inteligencia emocional tiene diferentes impactos tanto positivos como negativos en la productividad de los empleados de una empresa del sector privado. Si un empleado tiene en general un nivel alto de inteligencia emocional, algunas de las variables de productividad son también altas. Por otro lado, si un empleado tiene en promedio un nivel medio de inteligencia emocional, algunas de las variables de productividad son medias o bajas.

La inteligencia emocional tiene impactos positivos en la productividad cuando el empleado en promedio tiene un nivel alto en la mayoría de las variables. Aunque este impacto pueda variar de acuerdo a la persona y su capacidad dentro de las diferentes variables, en general cuando una persona muestra un nivel alto de inteligencia emocional, también mostrará altas capacidades de organización del tiempo, de la energía y de la atención, para así evitar la procrastinación y las distracciones.

Además, la inteligencia emocional también tiene impactos negativos en la de un empleado cuando en promedio en las variables este tiene un nivel medio o bajo. Este impacto puede cambiar, sin embargo, cuando una persona tiene un nivel medio de inteligencia emocional, tenderá a tener un nivel medio o bajo en algunas variables de productividad, exponiendo dificultades para hacer un buen uso de los componentes de la productividad.

Cuando una persona conoce sus emociones, es capaz de controlarlas, lo que mejorará no solo su ambiente sino también su ritmo de trabajo, incrementando la atención y energía para realizar una actividad. Ya que esta no estará concentrada en sus emociones sino en su trabajo. Esto también influye de manera positiva en la disminución de distracciones y de procrastinación, porque al conocer y ser consciente de las emociones, una persona se enfoca completamente en sus actividades laborales, sin aplazarlas ni distraerse con otros pensamientos.

Después de que una persona conoce sus emociones, esta tiene la capacidad de identificar los sentimientos y estados de ánimo de los demás, es decir, tiene altos niveles de empatía y de relaciones interpersonal. Lo cual es fundamental para la productividad tanto individual como organizacional. Ya que cuando las personas se comprenden entre sí, estas tienen un buen trabajo en equipo y comunicación, lo que los lleva cumplir de forma efectiva sus metas, motivándose y tomando responsabilidades para hacerlo de la mejor manera posible.

Por otro lado, cuando una persona no identifica sus sentimientos, esta no los podrá controlar, debilitando las relaciones y perjudicando el ambiente de trabajo de los demás empleados. Cuando esto ocurre, la inteligencia emocional está afectando de manera negativa la productividad, ya que la persona dirige una gran cantidad de energía y de atención a sus emociones, distrayéndose de su actividades laborales y posponiéndolas. Esto repercute en el cumplimiento de metas de la persona, porque al esta procrastinar y dejar para después sus actividades, tardará más tiempo en lograr sus objetivos.

Adicionalmente, tener niveles medio o bajo en las variables de empatía y relaciones interpersonales, impacta de manera negativa en la productividad de los empleados de la empresa. Ya que cuando una persona no tiene las capacidades para relacionarse con los demás de manera adecuada, y no se pone en sus zapatos para comprender lo que están sintiendo, esta afectará la comunicación entre los empleados, dificultando el cumplimiento de metas. Cuando esto ocurre, no se hace un buen manejo del tiempo, de la atención y de la energía, ya que se usa una gran cantidad intentando comprender a los demás y llegando a acuerdos.

4.2 Trabajo a futuro

Como línea de trabajo futuro, se propone trabajar en la empresa con todos los empleados, talleres que sean de ayuda para aumentar los niveles de inteligencia emocional. De esta manera, la mayoría de los empleados se encontrarán en el nivel alto, facilitando las relaciones y aumentando la productividad de la empresa.

También se propone promover el trabajo en equipo para que los empleados desarrollen habilidades de interacción y descubran sus fortalezas y debilidades. Además, motivar a los empleados para que sientan que su participación es de gran ayuda.

Es importante mencionar, que así como se debe trabajar con los empleados para aumentar su inteligencia emocional, también se debe trabajar en la organización del tiempo y planeación para que la inteligencia emocional si tenga el impacto positivo que se desea.

Adicionalmente, se sugiere volver a realizar la investigación una vez los empleados hayan participado en los talleres donde se fomente la inteligencia emocional, de esta manera se podrá evidenciar el cambio que se experimenta en la productividad.

Bibliografía

- Bailey, C. (2016). *The productivity Project*. Crown Business.
- Bermúdez, N. (22 de Noviembre de 2016). *Competencias de la inteligencia emocional (IV): Automotivación*. Obtenido de Noelia Bermúdez:
<http://noeliabermudez.com/inteligencia-emocional-automotivacion/>
- Covey, F. (19 de 12 de 2011). *Franklin Covey*. Obtenido de The 5 Choices to Extraordinary Productivity: <https://www.franklincovey.com/the-5-choices.html>
- Fernández, F. (2015). *Multifranquicias Freelance*. Obtenido de Como Aplicar la Inteligencia Emocional a Tu Proyecto, es la Clave del Exito:
<http://multifranquiciasfreelance.com/como-aplicar-la-inteligencia-emocional-a-tu-proyecto-es-la-clave-del-exito/>
- Fleischhacker Pérez, I. A. (2014). "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES, POLICLÍNICA). Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*.
- Hallowell, E. (11 de Diciembre de 2015). A severe case of modern life. *The New York Times*.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). *Escuela de Estudios Superiores en Liderazgo Organizacional*. (H. Landolfi, Productor) Obtenido de Inteligencia emocional: su importancia en la empresa: <https://liderazgo.uno/blog/inteligencia-emocional-empresa/>
- Morón, L. (08 de Enero de 2017). Las emociones se contagian. *El País*.
- Muños, A. (2017). ¿Qué es la empatía? *About Español*.
- Nemur, L. (2015). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocuapdas*. Babelcube.
- Nemur, L. (2015). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. Babelcube.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2009). *Definición*. Obtenido de Definición de líder:
<https://definicion.de/lider/>

Recursos y habilidades. (2018). *Autoestima*. Obtenido de Recursos y habilidades:
<https://www.recursosyhabilidades.com/apartados/autoestima.html>

Rodríguez, J. M. (2011). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.
SILOGISMO.

Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. INNOVAR.

Xerra, L. (10 de 02 de 2016). *Psicología y Comunicación*. Obtenido de ¿Cómo funcionan las emociones? El cerebro emocional:
<http://psicologiaycomunicacion.com/como-funcionan-las-emociones-el-cerebro-emocional/>

Anexos

Anexo 1

Encuesta inteligencia emocional:

1. Ante una situación de irritación conmigo mismo:
 - a. Reconozco lo que estoy sintiendo y hago lo posible por calmarme
 - b. Reprimó esta emoción y continúo con mis actividades
 - c. No reconozco lo que estoy sintiendo y me desahogo con los demás

2. Soy consciente de mis emociones
 - a. Constantemente
 - b. Solo en algunos momentos
 - c. Nunca, no les pongo atención

3. Mi estado de ánimo
 - a. Normalmente es estable, sin embargo cambia ante diferentes situaciones
 - b. No cambia frecuentemente
 - c. Sufre de altibajos y se altera fácilmente

4. Si una situación no sale como lo esperaba
 - a. Identifico cuál fue la causa
 - b. Me desanimo y abandono la actividad
 - c. Responsabilizo a los demás

5. Ante una argumentación normalmente
 - a. Defiendo mi posición, verificándome de que lo que diga no hiere a los demás
 - b. No opino ya que prefiero no generar discusiones
 - c. Defiendo mi posición sin importar lo que sientan los demás frente al tema

6. Cuando las demás personas reconocen mi buen desempeño
 - a. Les agradezco y me pongo en disposición de compartir mis habilidades

- b. Les agradezco aunque siento que no merecía tanto reconocimiento
- c. Les agradezco y presumo mi logro obtenido

7. Controlo mis emociones ante diferentes situaciones

- a. Siempre
- b. Algunas veces
- c. Pocas veces

8. Cuando mi equipo me presenta un reto que debo asumir

- a. Tomo responsabilidad, y me motivo para lograrlo
- b. Dudo de mis capacidades para lograrlo
- c. No lo asumo, ya que considero que no tengo las capacidades

9. Cuando me retroalimentan ante una labor realizada donde no cumplo las expectativas

- a. Acepto que me equivoqué y hago lo posible por corregirlo
- b. Acepto que me equivoqué, sin embargo mi estado de ánimo baja
- c. No acepto que me equivoqué y me enfado con las demás personas

10. Cuando tengo una idea para un nuevo proyecto

- a. La expreso a los demás
- b. Le digo a otro compañero que la exponga
- c. No la comparto

11. Cuando me llama la atención alguna emoción de otra persona normalmente

- a. Se lo comunico
- b. Me cuesta decírselo, sin embargo se lo digo
- c. Me lo reservo

12. Los sentimientos y situaciones de las demás personas

- a. Me afectan dependiendo de nuestra afinidad

- b. No me afectan mucho
- c. Me afectan demasiado

13. Cuando alguien se encuentra en problemas

- a. Le ayudo
- b. Lo escucho y dejo que lo resuelva solo
- c. No me intereso

14. Me cuesta decir que no

- a. No, no me cuesta
- b. Algunas veces
- c. Si, demasiado

15. El “qué dirán”

- a. Me afecta cuando viene por parte de alguien cercano
- b. No me afecta en absoluto
- c. Me afecta demasiado, me preocupo y no lo expreso

16. Lo que siento hacia los demás

- a. Lo expreso con mucha facilidad y prudencia
- b. Me cuesta expresarlo, sin embargo lo hago
- c. Lo expreso con facilidad y a veces puedo herir sus sentimientos

17. En la empresa donde trabajo hay un compañero que es conocido por su exigencia y por su intimidación

- a. Antes de afirmar que es cierto, me aseguro de ello, conociéndolo
- b. No me relaciono con él
- c. Afirmo que es cierto solamente por lo que dicen los demás

18. Cuando tengo la oportunidad de relacionarme con un grupo de trabajo diferente al que usualmente me relaciono

- a. Me muestro como soy yo realmente
- b. Me muestro serio y distante
- c. Me muestro totalmente diferente a como soy yo

Anexo 2

Encuesta productividad:

1. Conozco en qué momento del día tengo un mayor nivel de concentración
 - a. Si, conozco el momento del día, y cuando tengo la oportunidad me organizo para aprovecharlo
 - b. En cualquier momento del día tengo el mismo nivel de concentración
 - c. Si, conozco el momento del día pero no me organizo para aprovecharlo
2. Cuando tengo varias actividades para hacer en poco tiempo
 - a. Las planeo con anticipación e intento completarlas todas de la mejor manera posible
 - b. Hago solamente la actividad más importante
 - c. Hago todas las actividades sin importar si no fueron hechas correctamente
3. Antes de comenzar mi jornada laboral
 - a. Planeo las actividades del día y me propongo metas cortas
 - b. Miro mi calendario y planeo algunas actividades
 - c. No planeo nada, solamente comienzo a trabajar
4. Durante una actividad
 - a. No reviso mi celular
 - b. Reviso cada cierto tiempo mi celular
 - c. Constantemente estoy revisando mi celular
5. Cuando tengo tareas difíciles o que no me agradan
 - a. Las hago inmediatamente y con una buena actitud

- b. Las hago un poco después y con pocas ganas
 - c. Las pospongo hasta el último minuto
6. Cuando estoy en una reunión
- a. Soy capaz de mantenerme concentrado todo el tiempo
 - b. Me distraigo algunas veces
 - c. Me distraigo y bajo el ritmo de trabajo de los demás
7. Para planear mis actividades
- a. Tengo una herramienta donde organizo mi tiempo
 - b. Tengo las actividades en la cabeza
 - c. No planeo
8. Cuando tengo una entrega con fecha límite normalmente
- a. La entrego a tiempo
 - b. Pido plazo para entregarla después
 - c. No informo que la entregaré más tarde
9. Cuando siento que mi energía está baja
- a. Busco actividades que no requieran alta energía y concentración para ser ejecutadas
 - b. Sigo haciendo la misma actividad
 - c. Paro de trabajar por completo
10. Cuando tengo que buscar un archivo en mi computador o en mi puesto de trabajo
- a. No tardo nada, se donde tengo todo
 - b. Tardo un poco
 - c. Tardo mucho
11. Cuando me pongo metas diarias
- a. Las cumpla y las reviso durante el día

- b. Me cuesta cumplirlas porque no me organicé correctamente
- c. No las reviso durante el día

12. Cuando tengo un proyecto lo divido en tareas pequeñas

- a. Frecuentemente
- b. Algunas veces
- c. Rara vez