

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACIÓN EN:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**“EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALK
AMERICAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

ARMANDO ESAÚ MONTANO FLORES	L10802
XIOMARA VICTORIA MORÁN MENJÍVAR	L10803
FRANCISCO DAVID RETANA SARAVIA	L10802

JULIO, 2023

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Msc. Roger Armando Arias Alvarado.
Vicerrector Académico : PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López.
Secretario General : Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

Decano : Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez.
Secretaria : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo.
Director de la escuela de administración de empresas : Msc. Abraham Vásquez Sánchez
Director General de Proceso de Graduación : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Coordinador de Seminario de Graduación la escuela de administración de empresas : Lic. David Mauricio Lima Jaco.
Docente director :Msc. Rocío Margarita Tejada Miranda
Jurado Examinador : Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez
MBA. Oscar Noé Navarrete Romero
Msc. Rocío Margarita Tejada Miranda

JULIO, 2023

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por cada una de las distintas etapas vividas en la universidad, dentro de las cuales una de ellas culmina hoy con este trabajo de graduación. Agradezco la confianza, apoyo desmedido y los ánimos de seguir adelante en mi camino académico a mis padres, Fany de Montano y Max Montano. A mi esposa, Nancy Duran por alentarme a no rendirme, ofreciendo su ayuda incondicional y a mi hijo Matías Montano por ser la principal razón de motivación para poder seguir superándome profesionalmente. Agradezco a cada uno de los catedráticos que me guiaron e instruyeron a lo largo de la carrera. A todos mis compañeros de estudio que conocí en la carrera. Gracias a mis compañeros de trabajo de graduación Francisco Retana y Xiomara Moran por su paciencia y esmero.

Armando Esaú Montano Flores

El principal agradecimiento es a Dios por darme fortaleza y sabiduría para permitirme culminar satisfactoriamente mis estudios universitarios; pues no fue un camino fácil, pero él lo hizo posible. A mi mamá Reina Menjívar gracias por apoyarme desde el momento que inicie este camino, por ayudarme en lo económico y por estar pendiente de lo que necesitaba. A mi papá Saúl Morán que desde el cielo está pendiente de que culmine cada sueño que le prometí cuando estaba en vida, todo esto se lo dedico. A mis hermanos Cindy y Carlos gracias por darme las palabras de ánimo cuando las necesitaba, por impulsarme a seguir. A mi novio Alan José por motivarme y ayudarme durante mi carrera. Por último, pero no menos importante a mis compañeros de especialización Francisco Retana y Armando Montano por emprender esta tarea juntos con toda la responsabilidad y dedicación en culminarla y después de mucho, ¡finalmente lo logramos!

Xiomara Victoria Moran Menjívar

Agradezco principalmente a Dios y a la virgen María por proveerme de resiliencia y paciencia en mi proceso universitario. A mis padres Flor Saravia y Emilio Retana por su amor, contribución en mi desarrollo profesional y palabras de apoyo. A mi bisabuelo Ezequiel Herrera (Q.E.P.D.) mis abuelos Leonor y Armando y tíos por contribuir junto con mis padres en el desarrollo de mis valores humanos con los cuales rijo mi vida. A mis hermanos Emilio y Diego por su apoyo incondicional. A mi novia Yesenia Aguiluz por acompañarme durante la carrera y brindarme su ayuda cuando más la necesité. A mis compañeros de especialización por su dedicación y disposición.

Francisco David Retana Saravia

INDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MARCO TEORICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 MARCO TEÓRICO.....	4
1.2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.	4
1.2.1.1 ANTECEDENTES DE TALK AMERICAS, S.A. DE C.V.	4
1.2.1.2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y ORGANIGRAMA.....	5
1.2.2 ORIGEN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONCEPTOS RELACIONADOS.....	7
1.2.3 EXPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	10
1.2.4 INTELIGENCIA EMOCIONAL O COEFICIENTE INTELECTUAL.....	14
1.2.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO.....	17
1.2.6 ORGANIZACIONES QUE PROMUEVEN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PAÍS. ...	19
1.3 GENERALIDADES DEL TEMA.	19
1.3.1 ASPECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	19
1.3.2 VENTAJAS.....	26
1.3.3 DESVENTAJAS.....	28
1.4 MARCO CONCEPTUAL.....	30
1.5 MARCO TÉCNICO.....	32
1.6 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.....	34
1.6.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.....	34
1.6.2 LEY DE SALUD MENTAL.....	34
1.6.3 CÓDIGO DE TRABAJO.....	35
1.6.4 LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO.....	36
1.7 HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	37
1.7.1 DETERMINACIÓN DE VARIABLES.....	37
1.7.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	37

1.7.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN.	38
2.1.1 TÉCNICA.....	38
2.1.2 INSTRUMENTO.	38
2.2 TIPO DE ESTUDIO.	38
2.3 OBJETO DE ESTUDIO.....	38
2.4 UNIDADES DE ANÁLISIS.	38
2.5 UNIVERSO Y MUESTRA.	39
2.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	39
2.7 VARIABLES E INDICADORES.	39
2.8 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA.....	40
2.9.1 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE AUTOCONOCIMIENTO.	84
2.9.2 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE AUTOCONTROL.....	85
2.9.3 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE AUTOMOTIVACIÓN.....	87
2.9.4 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE EMPATÍA.....	89
2.9.5 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE SOCIABILIDAD.	91
2.10 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.	93
2.11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	95
2.11.1 CONCLUSIONES.	95
2.11.2 RECOMENDACIONES.	97
CAPITULO III: PROPUESTA A LA “EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALK AMERICAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”	99
3.1 INTRODUCCIÓN.....	99
3.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.	101
3.3 POBLACION IMPLICADA.	102
3.4 ANALISIS DE LA PROPUESTA	102

3.5 ASPECTOS A EVALUAR.	103
3.6 PROPUESTA DE TEST PARA LA EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALK AMERICAS.	106
3.6.1 PROPUESTA DE SITUACIONES ADICIONALES POR ÁREAS.	113
3.7 INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL.	115
3.8 CONSIDERACIONES FINALES.	116
3.10 PRESUPUESTO DE GASTOS Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA.	117
3.11 PROPUESTA DE MANUAL PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA TALK AMERICAS.	118
BIBLIOGRAFÍA.	127
ANEXOS.....	131

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.	34
TABLA 2. LEY DE SALUD MENTAL.....	34
TABLA 3. CÓDIGO DE TRABAJO.	35
TABLA 4. LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO.	36
TABLA 5. MARCO INSTITUCIONAL UTILIZADO.	37
TABLA 7.....	41
TABLA 8.....	42
TABLA 9.....	43
TABLA 10.....	44
TABLA 11.....	45
TABLA 12.....	46
TABLA 13.....	47

TABLA 14.....	48
TABLA 15.....	49
TABLA 16.....	50
TABLA 17.....	51
TABLA 18.....	52
TABLA 19.....	53
TABLA 20.....	54
TABLA 21.....	55
TABLA 22.....	56
TABLA 23.....	57
TABLA 24.....	58
TABLA 25.....	59
TABLA 26.....	60
TABLA 27.....	61
TABLA 28.....	62
TABLA 29.....	63
TABLA 30.....	64
TABLA 31.....	65
TABLA 32.....	66
TABLA 33.....	67
TABLA 34.....	68
TABLA 35.....	69
TABLA 36.....	70
TABLA 37.....	71
TABLA 38.....	72
TABLA 39.....	73
TABLA 40.....	74

TABLA 41.....	75
TABLA 42.....	76
TABLA 43.....	77
TABLA 44.....	78
TABLA 45.....	79
TABLA 46.....	80
TABLA 47.....	81
TABLA 48.....	82
TABLA 49.....	83
TABLA 50. AUTOCONOCIMIENTO.....	84
TABLA 51. AUTOCONTROL.....	86
TABLA 52. AUTOMOTIVACIÓN.....	87
TABLA 53. CAPACIDAD DE EMPATÍA.....	89
TABLA 54. SOCIABILIDAD.....	91

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	41
FIGURA 2.....	42
FIGURA 3.....	43
FIGURA 4.....	44
FIGURA 5.....	45
FIGURA 6.....	46
FIGURA 7.....	47
FIGURA 8.....	48
FIGURA 9.....	49

FIGURA 10.....	50
FIGURA 11.....	51
FIGURA 12.....	52
FIGURA 13.....	53
FIGURA 14.....	54
FIGURA 15.....	55
FIGURA 16.....	56
FIGURA 17.....	57
FIGURA 18.....	58
FIGURA 19.....	59
FIGURA 20.....	60
FIGURA 21.....	61
FIGURA 22.....	62
FIGURA 23.....	63
FIGURA 24.....	64
FIGURA 25.....	65
FIGURA 26.....	66
FIGURA 27.....	67
FIGURA 28.....	68
FIGURA 29.....	69
FIGURA 30.....	70
FIGURA 31.....	71
FIGURA 32.....	72
FIGURA 33.....	73
FIGURA 34.....	74
FIGURA 35.....	75
FIGURA 36.....	76

FIGURA 37.....	77
FIGURA 38.....	78
FIGURA 39.....	79
FIGURA 40.....	80
FIGURA 41.....	81
FIGURA 42.....	82
FIGURA 43.....	83
FIGURA 44. AUTOCONOCIMIENTO	85
FIGURA 45. AUTOCONTROL.....	86
FIGURA 46. AUTOMOTIVACIÓN.	88
FIGURA 47. EMPATÍA.	90
FIGURA 48. SOCIABILIDAD.....	92

RESUMEN EJECUTIVO

El origen de la inteligencia emocional comenzó a cobrar un auge importante en nuestra sociedad gracias al celebre psicólogo Daniel Goleman, sin embargo la humanidad siempre ha hecho uso de la inteligencia emocional desde que tiene conciencia. Debido a que gracias a la conciencia del ser humano es que es capaz de gestionar sus emociones y sentimientos con los demás, es capaz de sentir empatía y ser sociable, o de tener motivaciones y debido a las motivaciones es que en la sociedad se han creado muchas innovaciones a través del tiempo y de igual manera debido a esto las empresas han podido evolucionar y adaptarse al medio. Charles Darwin señalo en sus investigaciones la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Luego de esto Howard Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples, resalto que el coeficiente intelectual no expresa totalmente la capacidad cognitiva. Pero no fue hasta el año 1995 cuando Daniel Goleman con su libro “La inteligencia emocional” con más de cinco millones de ejemplares vendidos hasta la fecha y traducido a más de treinta idiomas , cambio el panorama respecto a la inteligencia emocional. Haciendo un gran eco este tema en el mundo de hoy debido a que se menciona que muchas personas con un alto nivel intelectual, pero con carencias de inteligencia emocional, terminan trabajando para personas con un coeficiente intelectual menor, pero con un excelente manejo de su inteligencia emocional.

Actualmente en el ámbito empresarial se toman en cuenta mucho las habilidades técnicas o títulos profesionales al momento de evaluar el desempeño o como se pueden desempeñar los colaboradores en un puesto de trabajo. Pero se ignora en algunas ocasiones

lo importante que es la inteligencia emocional en una persona, para poder entender de mejor manera la asignación de sus funciones dentro de una empresa. Por medio de la inteligencia emocional los colaboradores pueden manejar mejor su actuar en momentos de tensión, estrés, carga laboral, conflictos laborales, relaciones con los compañeros de trabajo, entre otros.

Tal como establece Daniel Goleman existen cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional los cuales son: autoconocimiento el cual sirve para interiorizar en nuestra personalidad, autocontrol el cual consiste en conocer la manera en cómo actuamos en determinadas situaciones, automotivación con la cual conocemos que es lo que nos ayuda a seguir adelante y cumplir metas y objetivos, empatía que sirve para poder comprender a los demás y ponernos en su lugar, sociabilidad que es la habilidad para relacionarse con las diferentes personas y crear vínculos que ayuden a poder realizar las tareas de una manera más llevadera y eficiente.

En el trabajo realizado se ha establecido un marco teórico donde se explica el origen y en que consiste la inteligencia emocional sus principales generalidades las ventajas al poseer una buena inteligencia emocional y las desventajas de no poseerla o no tenerla tan bien desarrollada, se ha incluido un marco conceptual con las palabras claves que se deben de conocer al hablar de la inteligencia emocional, se ha plasmado de igual manera un marco legal en el cual se han resaltado artículos de diferentes leyes de nuestro país que están relacionados con la inteligencia emocional de las personas en el ámbito laboral.

La investigación que se realizó fue una evaluación de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del área de formación de la empresa y la cual está conformada por 22 colaboradores.

Se realizó un test de inteligencia emocional a cada uno de los colaboradores del área de formación basándose en los aspectos fundamentales que establece Daniel Goleman. Al conocer el resultado de dichos test se procedió a obtener la media de cada uno de los aspectos de la inteligencia emocional del área de formación como se puede observar en el capítulo II de esta investigación.

Con estos resultados se obtuvo la evaluación del área de formación y se detalló como cada aspecto de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área.

Se concluyó en la investigación que el área de formación de la empresa presenta una gran fortaleza en los cinco aspectos de la inteligencia emocional, esto debido a que los resultados obtenidos de la evaluación han resultado muy altos, más sin embargo se recomienda a la empresa realizar pruebas periódicas con el test propuesto en el capítulo III de la investigación, esto debido a que las emociones de las personas son cambiantes y pueden verse afectadas por sucesos del día a día, de igual manera se sugiere a la empresa realizar una evaluación en todas las áreas restantes de la empresa para obtener un sondeo de la inteligencia emocional de sus colaboradores.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones tanto propias como ajenas y de gestionar nuestra respuesta ante ellas.¹

En los últimos años el término inteligencia emocional está tomando un mayor auge en la sociedad, al investigar sobre el tema se descubre que es de gran relevancia el poseer inteligencia emocional cada día en nuestra vida cotidiana ya que si bien es cierto se tienen ideas erróneas sobre el tema, puesto que muchas veces se piensa que una persona solo puede ser inteligente hablando intelectualmente es decir entre más conocimientos se tenga esa persona es inteligente y se deja de lado lo emocional, que en la actualidad afecta tanto a niños, adolescentes y adultos en el ámbito estudiantil y laboral.

En el presente informe se tiene por objeto proporcionar a los profesionales en la rama de administración de empresas y así como a quienes tienen personal a su cargo una herramienta sobre la evaluación de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Talk Américas.

Este informe está conformado por tres capítulos:

En el Capítulo I se menciona el origen de la inteligencia emocional, los mayores exponentes, organizaciones que la promueven en El Salvador, las ventajas de un buen manejo y las desventajas de su carencia, un marco conceptual, técnico y legal.

En el Capítulo II se ha elaborado un diagnóstico de la situación actual de la empresa, por medio de un test de evaluación de la inteligencia emocional dirigido a los colaboradores

¹ Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. B de Bolsillo.

del área de Formación, para analizar los cinco aspectos fundamentales, y la cual sirve de base para el diseño de una propuesta de un test de inteligencia emocional para ser aplicado en la organización, de igual manera se mencionan las técnicas e instrumentos utilizados para dicho diagnóstico, la población implicada, variables e indicadores, análisis e interpretación de resultados obtenidos, y por último la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, en el Capítulo III se ha construido una propuesta basada en un test general para la evaluación de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, tomando en cuenta los aspectos fundamentales de la misma y adaptado a las necesidades de la empresa, también se han incluido dentro de la propuesta diversos test que se complementan con el general para evaluar, áreas específicas como lo son: nuevos candidatos, supervisores, hombres y mujeres.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MARCO TEORICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El concepto sobre inteligencia emocional ha alcanzado a prácticamente todos los lugares del mundo y El Salvador no es la excepción, la cual constituye un aspecto, aunque poco investigado; esencial en la vida de cada persona pues aporta un equilibrio biopsicosocial especialmente en programas educativos por el lado de estudio de la Psicología. Pero es el área laboral, en nuestro país, donde se ha demostrado que es más necesaria, pues al contar con individuos inteligentes emocionalmente se crea una organización igual de inteligente, donde los sujetos tienen la oportunidad de comprometerse con los objetivos de la empresa y utilizar su inteligencia emocional en todas sus interacciones, a favor tanto de ellos como de la misma organización.

La inteligencia emocional es una herramienta excepcional la cual permite vislumbrar la productividad laboral de las personas, el éxito de las organizaciones, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los fracasos corporativos en El Salvador. Se ha llegado a considerar como un concepto revolucionario, en varias entidades del país se han presentado despidos por no lograr manejar las emociones dentro del trabajo, mostrando una baja capacidad para procesar información emocional con exactitud y eficacia, incluyendo la poca capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones, siendo una herramienta excepcional, la cual permite vislumbrar la productividad laboral de las personas, el éxito de las organizaciones, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los fracasos corporativos en El Salvador.

En los procesos de selección de personal, es difícil identificar aquellas personas que tienen aquellas cualidades para manejar las emociones dentro de las actividades

laborales, sin los conocimientos e instrumentos necesarios para poder evaluar no solo a los candidatos, también a los colaboradores que conforman la empresa.

Queda evidenciado que el modelo de habilidades de la inteligencia emocional en el área laboral es un factor que puede influir en la evaluación de los empleados en nuestro país, debido a que la inteligencia emocional de una u otra forma puede incidir en la motivación y por tanto en el desempeño de las personas en el trabajo, es necesario educar emocionalmente al empleado, este puede conocer las emociones humanas, reconocerlas en los demás y en él mismo, puede aprender a expresar de modo adecuado los diferentes estados de ánimo, modular y gestionar la emocionalidad, aprender a ser una persona empática, desarrollar la tolerancia ante la frustración, adoptar una conducta positiva ante la vida, prevenir y enseñar a gestionar conflictos interpersonales que se presenten en contextos organizacionales.

1.1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.

En nuestro país las personas profesionales y especializadas en el área de recursos humanos son expertas en el manejo, control y selección de personal, pero no siempre poseen conocimientos especiales sobre el manejo de las emociones y la motivación de los empleados. Esto demuestra la necesidad de capacitaciones y evaluaciones en todos los niveles de las empresas buscando crear capacidades de identificación y manejo de la motivación, mejorando las relaciones entre las personas buscando beneficio mutuo entre los colaboradores y las entidades.

Los técnicos en recursos humanos, los administradores de empresas, los psicólogos y algunos ingenieros, son especialistas en temas de manejo de personal, de buscar mejorar la productividad y de la atracción de talento humano, sin embargo, al momento de buscar una solución o evitar conflictos provenientes de la mala gestión de

las emociones, demuestran no estar preparadas o no han desarrollado empatía ni manejo de la frustración de las personas en el área laboral.

En El Salvador los profesionales en el manejo de personal y atracción de talento no le dan importancia necesaria a la gestión de las emociones de las personas dentro de las entidades.

1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La evaluación de la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que nos ayudan a relacionarnos con nuestras emociones y con los demás de una manera saludable, es la capacidad de identificar a los individuos, de conocer sus emociones y del entorno cercano, para así orientarlas a un fin específico o positivo, tiene como objetivo identificar las fortalezas y debilidades de la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa.

En la empresa Talk Americas surgió la idea de evaluar la inteligencia emocional debido a que al tratarse de una empresa que brinda servicios de atención al cliente, sus colaboradores tratan con todo tipo de personas en el día a día y por lo cual deben de tener un manejo óptimo de sus emociones para desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.

En base a lo anterior la formulación del problema se plantea de la siguiente manera:

¿En qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de Talk Americas El Salvador, ubicada en el municipio de San Salvador?

1.2 MARCO TEÓRICO.

1.2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

1.2.1.1 ANTECEDENTES DE TALK AMERICAS, S.A. DE C.V.

Talk Americas, S.A. de C.V. la cual para efectos de la investigación será llamada “Talk Americas” es una empresa que provee Business Process Outsourcing (BPO) (conocido en español como externalización de procesos de negocios) y soluciones de centros de contacto con una gran experiencia en muchas industrias. A Través de su ambiente diversificado y multicultural conciben increíbles y grandiosas ideas que salen de lo habitual, pero dan como resultado que solucione las necesidades de sus aliados y ayudan a su vez a hacer crecer su negocio. Talk Americas ofrece soluciones creativas a la medida y ambiente del cliente, con un énfasis en colaboradores dedicados, altamente entrenados y dirigidos al cliente. Talk Americas brinda soporte técnico remotamente manejando de esta manera todas las necesidades técnicas del cliente desde las más básicas a las más avanzadas que requieran atención de ingenieros certificados y con experiencia. Brinda servicios de ventas desde la obtención de la cita hasta el cierre de la venta, se encargan de no solo adquirir una venta y mayores ganancias sino también de fidelizar al cliente y también brindan servicio al cliente contando con una única regla brindar más de lo que se espera recibir.

Fue registrada en el Centro Nacional de Registros el día siete de agosto de 2018 bajo la inscripción número noventa y seis y el libro tres mil novecientos treinta y seis por Fernando Samuel González de la Vega Castro como representante legal con un capital inicial de \$2,000 de los Estados Unidos de Norteamérica, con domicilio en San Salvador. Dentro de su finalidad se estipula proveer de información propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros o recepcionada de terceros, Residentes en el exterior como son la recepción de pedidos. Atención de quejas. Reservaciones, saldos de cuentas. Telemercadeo y venta de productos o servicios.

Talk Americas está ubicado en la Torre B, Centro financiero gigante, Nivel 2, San Salvador. La empresa cuenta con presencia en redes sociales como Facebook, Instagram y TikTok. Igualmente cuenta con un perfil en LinkedIn donde publican todas sus ofertas laborales.

1.2.1.2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y ORGANIGRAMA.

Misión.

Ofrecer un servicio de alta calidad con procesos integrales y equipo humano comprometido, con pasión y dedicación a la excelencia, marcando la diferencia para nuestros clientes y accionistas.

Visión.

Ser la empresa líder en servicios de BPO, permaneciendo en constante innovación en procesos tecnológicos y gestión humana para generar un valor agregado dentro del mercado nacional e internacional.

Valores.

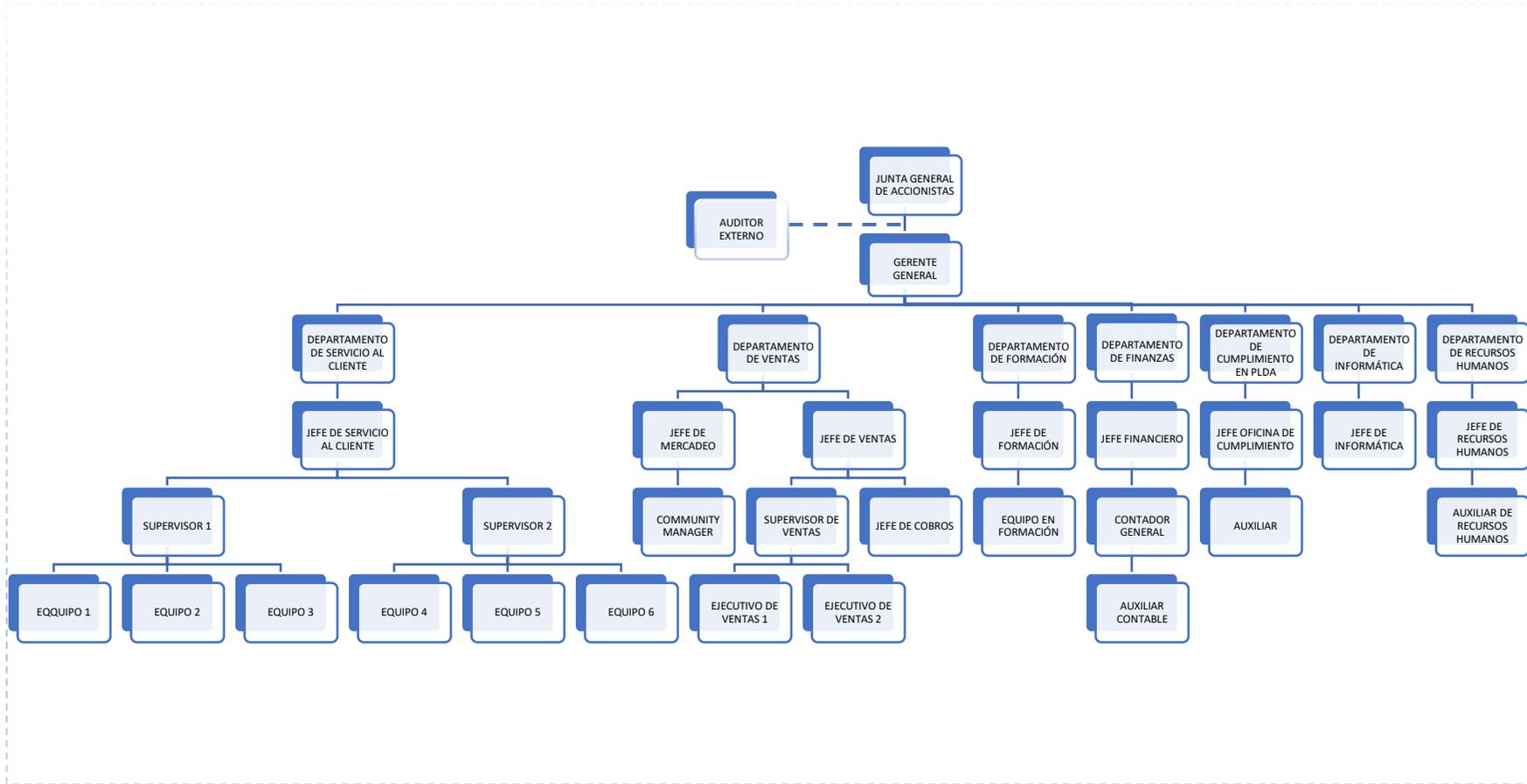
Respeto: El Respeto mutuo es lo que nos abre las puertas del camino hacia el triunfo colectivo.

Confianza: Somos capaces de lograr nuestras metas y tenemos la determinación en que cada día es una oportunidad para crecer.

Integridad: Trabajamos cada día con la convicción de que nuestro desempeño con integridad nos mueve hacia el éxito.

Trabajo en equipo: Sabemos que individualmente somos buenos, pero en equipo somos mejores.

Organigrama.



Fuente: Elaboración propia por el equipo de trabajo.

1.2.1.3 SERVICIOS QUE OFRECE.

- Asistente virtual.
- Generadores de citas.
- Operaciones.
- Soporte administrativo.
- Contabilidad.

1.2.2 ORIGEN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONCEPTOS RELACIONADOS.

Los planteamientos sobre la inteligencia dieron origen a partir de estudios realizados sobre la inteligencia intelectual a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. En los primeros estudios se orientaron al desarrollo cognitivo, evitando la parte emocional y social; en la historia de la psicología a mediados del siglo XX predominó el conductismo al estilo de Burrhus Frederic Skinner (B. F. Skinner), en donde se conservaba la idea de que solo la conducta observable lograría estudiarse con precisión científica. Los teóricos cognitivos comprendían la inteligencia como la capacidad de recibir información, elaborar y producir respuestas eficaces, aún en este punto se cuestiona si las emociones como tales pueden ser consideradas dentro de la inteligencia.

La inteligencia emocional es la capacidad del individuo para distinguir y comprender las emociones propias y ajenas para así con dicha información, pueda guiar los pensamientos y las acciones. La palabra inteligencia hace énfasis a la facultad de la mente para aprender, razonar, analizar y tomar decisiones. Para el caso de la inteligencia emocional es esa misma facultad, pero para comprender los

sentimientos y lo que ocurre con estos. Además, permite tener autocontrol de las emociones y de los impulsos, la cual es una capacidad necesaria para mantener vínculos con otras personas y comportarse de una manera socialmente aceptable.

El aprendizaje de la inteligencia emocional es posible, teniendo en cuenta que a algunas personas les puede costar más que a otras. Se requiere de un trabajo consciente para iniciar el reconocimiento de las emociones propias y, luego, comprender de dónde provienen o qué las desencadena, con el objetivo de poder manejarlas y controlarlas. El aprendizaje y el desarrollo de la inteligencia emocional permiten al individuo tener una mejor calidad de vida, un mayor nivel de autoconocimiento y una mayor empatía con el mundo que lo rodea. Esa capacidad, sumada a la inteligencia intelectual, resulta necesaria tanto para la adaptación de la persona a diversos entornos y momentos de la vida como para cumplir metas y objetivos.²

Charles Darwin es el responsable de la introducción del concepto de inteligencia emocional, mostrando en sus investigaciones la relevancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Thorndike, en 1920, utilizó el término inteligencia social, para referirse a la habilidad de comprender y motivar a otras personas. David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no entendibles sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que los modelos de inteligencia no serán aptos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores.

² Uriarte, J. M. (21 de mayo de 2021). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/inteligencia-emocional/>.

En la actualidad el concepto de inteligencia es más extenso que el descrito previamente, pues autores como Howard Gardner en 1983, en su Teoría de las inteligencias múltiples incluyó la iniciativa que tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el Coeficiente Intelectual, no expresan totalmente la capacidad cognitiva.

El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez por Wayne Payne, citado en su tesis doctoral, Un estudio de las emociones. No obstante, el término "inteligencia emocional" apareció previamente en textos de Hanscarl Leuner (1966). Stanley Greenspan de igual manera presentó en 1989 un modelo de inteligencia emocional, seguido por Salovey y Mayer (1990), pero en el momento en que se publicó el célebre libro de Daniel Goleman sobre Inteligencia Emocional en 1995, fue cuando aparecieron numerosas publicaciones que lo hicieron muy popular. Fue uno de los pioneros en señalar otro tipo de inteligencia más allá de la educación escolar. Su predecesor Howard Gardner en su teoría de inteligencias múltiples menciona la inteligencia interpersonal y la intrapersonal como una capacidad que es posible desarrollar y Goleman fue el encargado de acuñarlo.

En conclusión, el término inteligencia emocional, hace referencia a la facultad de indagar nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien nuestras emociones y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas de la inteligencia académica, sino citadas al Coeficiente Intelectual. De dicho modo, personas de gran preparación intelectual,

pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un Coeficiente Intelectual menor, pero de mayor inteligencia emocional.³

1.2.3 EXPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Edward Lee Thorndike.

Edward L. Thorndike nació en agosto de 1874 en Williamsburg, Massachusetts. Fue hijo de un ministro metodista. Se graduó de la Universidad Wesleyan en 1895 con una licenciatura en ciencias, y posteriormente Thorndike se matriculó en la Universidad de Harvard para estudiar literatura inglesa y francesa. Sin embargo, durante su primer semestre, tomó un curso de psicología impartido por William James y pronto decidió cambiar su concentración de estudio a psicología.

Fue profesor de psicología durante más de treinta años en el Teachers College de Columbia, Estados Unidos. Lo que más cautivó su interés fue la teoría del aprendizaje, y se cuenta entre los importantes precursores del conductismo.

A inicios de 1900, Edward Thorndike publicó dos trabajos que describen las aplicaciones de los principios de aprendizaje y evaluación: *Psicología de la educación* (1903) e *Introducción a la teoría de la medición mental y social* (1904). Ambos textos se convirtieron en lecturas necesarias para una generación de estudiantes de psicología y ciencias sociales. Thorndike describió a la inteligencia como una capacidad compuesta por una serie de habilidades.⁴

³ Andalucía, F. d. (2011). Temas para la educación. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 11.

⁴ Guerri, M. (2013). *Edward L. Thorndike (1874-1949)*. Obtenido de PsicoActiva: <https://www.p psicoactiva.com/biografias/edward-lee-thorndike/>

Howard Earl Gardner

Howard Gardner (Estados Unidos, 1943) es un psicólogo y pedagogo estadounidense que ha destinado gran parte de su vida a la investigación. Gardner es popularmente conocido por su teoría de las inteligencias múltiples.

Como teórico, pensó que la visión de la inteligencia que existía hasta entonces (en el momento en que propuso su teoría) no explicaba la inteligencia humana en su totalidad, y la medida del Cociente Intelectual (CI) no tenía en cuenta las distintas inteligencias que una persona puede poseer y desarrollar.

Su principal obra, “Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples (1983)”, la cual explica su enfoque teórico y sus ocho tipos de inteligencia. Su concepción de este constructo ha tenido un gran impacto no sólo en el ámbito de la psicología, sino también en el campo educativo, donde ha inspirado a miles de profesores y educadores que exploran nuevas maneras de enseñar gracias a estas distintas inteligencias. En palabras del propio Gardner: “Cada ser humano tiene una combinación única de inteligencia. Éste es el desafío educativo fundamental”.⁵

Peter Salovey.

Peter Salovey, (Cambridge, Massachusetts, 21 de febrero de 1958) es uno de los pioneros líderes de la inteligencia emocional y de la investigación de la promoción de la salud. Salovey, especializado en Psicología social, actualmente es presidente de

⁵ García-Allen, J. (29 de mayo de 2016). *Howard Gardner: biografía del psicólogo estadounidense*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/biografias/howard-gardner>

la Universidad de Yale, previamente nombrado decano de Yale Graduate School of Arts and Sciences.

Las investigaciones más destacadas de este autor están orientadas al campo de la inteligencia emocional. Gran parte de sus investigaciones son conjuntas con John D. Mayer, donde se logró ampliar el concepto de varios trabajos en este campo.

Manténían la teoría de que no sólo las personas tienen una amplia gama de capacidades intelectuales, sino que también tienen un gran número de habilidades emocionales que afectan profundamente en su pensamiento y en las acciones que realizan.

Según la versión original de estos autores, la inteligencia emocional es la habilidad para gestionar los sentimientos y las emociones, usando estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.⁶

John D. Mayer

John D. Mayer es un psicólogo estadounidense de la Universidad de Nuevo Hampshire, especializado en inteligencia emocional y psicología de la personalidad. Desarrolló un popular modelo de inteligencia emocional con Peter Salovey. Es uno de los autores de la Prueba de inteligencia emocional de Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT).⁷

⁶ Plous, S. (5 de julio de 2014). *Peter Salovey*. Obtenido de Social Psychology Network: <http://salovey.socialpsychology.org/>

⁷ Plous, S. (02 de octubre de 2013). *John D. Mayer*. Obtenido de Social Psychology Network: <http://mayer.socialpsychology.org/>

Daniel Goleman

Daniel Goleman nació en Stockton, California, hijo de padres profesores de universidad. Su padre enseñaba literatura en el San Joaquín Delta College, mientras que su madre impartía clases de sociología en la Universidad del Pacífico. Goleman, que era un gran estudiante, se licenció y doctoró en Desarrollo Clínico de la Psicología y la Personalidad en la Universidad de Harvard, donde suele realizar conferencias y es profesor invitado.

Daniel Goleman es uno de los psicólogos más famosos de los últimos años, debido al best-seller internacional de su libro: *Inteligencia Emocional* (1995).

A pesar de que el concepto de inteligencia emocional aparece en la literatura gracias a los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, fue Goleman quien, gracias a la publicación de su obra, hizo famoso dicho concepto. En la actualidad, la inteligencia emocional se aplica en muchos ámbitos (clínica, organizaciones, deporte, etc.) ya que aporta beneficios tanto para la salud mental como para el rendimiento (deportivo, laboral, etc.)

Su aportación a la Inteligencia Emocional.

Goleman hizo famoso el término de inteligencia emocional cuando nadie hablaba de él, y desde entonces, esta creación ha tenido una gran aceptación en distintos ámbitos (empresa, clínica, educación, etc.).

Si se analiza la trascendencia de las emociones en la vida diaria, rápidamente se identifica que son muchas las ocasiones en que éstas influyen decisivamente en la

vida, aunque no se percaten de manera directa. Por tal razón, la inteligencia emocional es clave para el bienestar mental y las relaciones con los demás.⁸

1.2.4 INTELIGENCIA EMOCIONAL O COEFICIENTE INTELECTUAL.

El coeficiente intelectual, es una cifra que revela el nivel de inteligencia de una persona a partir de pruebas estandarizadas. La mayor parte de la población cuenta con un coeficiente intelectual que ronda los 85 y 115 puntos, y el promedio es de 100.

Un test de coeficiente intelectual es una prueba estandarizada y el cual tiene como objetivo medir el nivel de inteligencia. Este tipo de test son utilizados comúnmente por profesionales de ámbitos como la salud, la educación y el talento humano.

Dos de los más utilizados son el WAIS (Escala Wechsler de Inteligencia para Adultos) y el WISC (Escala Wechsler de Inteligencia para Niños).

Para obtener el coeficiente intelectual total, el WAIS se centra en cuatro aspectos: la comprensión verbal, el razonamiento perceptivo, la memoria de trabajo y la velocidad de procesamiento.

Existe un debate sobre la posibilidad de medir la inteligencia de una persona y lo que ello conlleva. A pesar de los condicionamientos que pueden presentar este tipo de test, pueden ser útiles en diversas áreas como la pedagogía tanto en niños como adultos. (Significados, 2013)

⁸ García-Allen, J. (02 de junio de 2016). *Daniel Goleman: biografía del autor de la Inteligencia Emocional*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/biografias/daniel-goleman>

Hasta no hace mucho el concepto de inteligencia se asociaba al coeficiente intelectual, es decir, como aquello que miden los test de inteligencia. Las funciones primordiales de los test eran conocer las capacidades propias del rendimiento académico. En cambio, en nuestro siglo se produjo un desprestigio de dichos test, viéndose que en las pruebas realizadas por Alfred Binet estaba influido por factores culturales. Una crítica muy común que se les recalca a los test es que no son suficientemente válidos y de igual manera suficientemente fiables como para justificar su uso. Los detractores acérrimos se mantienen en que, aun en el mejor de los casos, los test que verdaderamente evalúan lo que pretenden lo hacen de una forma bastante escasa y, por tanto, no resulta eficaz su utilización en procesos de selección, orientación o distribución de recursos. Los test son cuestionados por medir, en ocasiones, habilidades muy específicas, a tal punto de poseer un alcance muy limitado como para ser utilizados en la realización de predicciones significativas y a largo plazo. No se puede negar, además, que los test de inteligencia no miden muchos aspectos que son de suma importancia en el desenvolvimiento del sujeto en el puesto laboral o educativo, lo que conlleva a una limitante parcial en su capacidad predictiva. Junto a estas críticas de carácter general, de igual manera se han cuestionado aspectos más precisos de los test, como el contenido y formato de sus ítems, las normas ya establecidas para la interpretación de sus puntuaciones y la interpretación misma de las puntuaciones de los test. En repetidas ocasiones, los test han conllevado efectos secundarios en el proceso de aprendizaje de los escolares.

De hecho, muchos profesores, ante numerosas presiones padecidas dado el carácter obligatorio de la evaluación han procurado limitarse a enseñar las habilidades que posteriormente serán evaluadas. De este modo, los estudiantes dedican gran parte

de su tiempo en adquirir nuevos conocimientos solo porque éstas serán posteriormente preguntadas en los test utilizados en la evaluación y no porque conlleven un valor intrínseco como objetivos educativos y de intereses personal. Por ende, el uso masivo de los test en el ámbito educativo ha conllevado de algún modo un efecto negativo en el sistema educativo debido a que, en ocasiones, la malla curricular se ha ido reorientando hacia los contenidos y habilidades evaluadas por los test preestablecidos, cuando debería de ser todo lo contrario y estos ajustarse a los objetivos curriculares definidos para los distintos cursos y ciclos educativos.

A los test se les ha tildado de igual manera de ser herramientas al servicio del poder, de ser instrumentos dirigidos al control o represión social al servicio de la clase económica y políticamente dominante, de establecer barreras para la igualdad social y de oportunidades económicas, sencillamente debido a que los test han servido para establecer diferencias entre grupos, y el tema de las diferencias entre grupos es muy delicado, ya que ocasiona un daño emocional. En conclusión, los test llevan siendo criticados tanto dentro como fuera del marco de la psicología, es decir, las críticas han traspasado el ámbito de lo puramente psicométrico y los test se han transformado en una cuestión de debate público e incluso legal.

En contraste a este concepto de inteligencia, es que surge el concepto de inteligencia emocional que comprende aptitudes como las habilidades sociales. Se pretende tener en cuenta el plano emocional, como el autoconocimiento, la motivación, el autocontrol, no únicamente el éxito profesional. Con todo ello, la inteligencia emocional está en la base de muchos procesos físicos. Existe un vínculo fisiológico entre las emociones y el sistema inmunológico, no como entidades independientes capaces de influirse mutuamente, sino como un sistema integrado que

da origen a una nueva ciencia; la psiconeuroinmunología. El surgimiento de un manejo emocional desarrollado y oportuno, conlleva en definitiva a potenciar la inteligencia, comprendida en un sentido amplio. No existe vida mental sana, ni siquiera a nivel de funcionamiento intelectual, en condiciones de una deficiencia emocional importante.⁹

1.2.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO.

La inteligencia emocional es una de las habilidades comunicativas que un buen líder debe de poseer. Saber distinguir situaciones diferentes que se desarrollen en el ámbito laboral y actuar en consecuencia, buscando la mejor forma de dirigirse a los demás, es determinante a la hora de construir entornos y equipos de trabajo de alto rendimiento.

En el trabajo suceden regularmente momentos de tensión, estrés y hostilidad. Por ello, fomentar la inteligencia emocional en las empresas es una buena forma de mejorar el entorno de los trabajadores.

Esta habilidad cobra cada vez más importancia en la actualidad, donde la gran competitividad que hay en el mercado exige a los profesionales que no solo tengan los conocimientos técnicos necesarios, sino que también posean capacidades como la empatía, la adaptabilidad y la resolución para entender mejor a los miembros de su equipo, saber cómo relacionarse con ellos y poder identificar sus necesidades para lograr una mejor comunicación y una mayor productividad.

⁹ Andalucía, F. d. (2011). Temas para la educación. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 11.

Sin duda, la inteligencia emocional se ha convertido en una de las características más valoradas de los líderes del siglo XXI, en cualquier ámbito y contexto. De hecho, en la actualidad encontramos varios CEO y altos cargos que muestran lo fundamental que es poseer esta habilidad para liderar con éxito.

Un ejemplo es Elon Musk, CEO de Tesla y SpaceX, para quien la seguridad y el bienestar de todos sus empleados es lo primero. Por ello, se encarga personalmente de cada uno de los incidentes de seguridad que surgen en sus fábricas y accede al puesto en el que ha tenido lugar el suceso para comprobar de primera mano qué ha podido fallar. Asimismo, se implica a la hora de atender todas las necesidades de los empleados que hayan sufrido lesiones.

Otro gran ejemplo de inteligencia emocional es Indra Nooyi, exdirectora ejecutiva de Pepsi. Indra mandó notas de agradecimiento a los padres de sus ejecutivos. Esta acción causó una increíble sensación de satisfacción y felicidad entre sus empleados, e incluso algunos declararon que era lo mejor que les había pasado. Gracias a este y otros gestos de gratitud, lealtad y humanidad, Nooyi alcanzó un índice de aprobación interno del 75 % y un aumento de las ventas de PepsiCo de hasta un 80 % en los últimos 12 años.

El objetivo de la inteligencia emocional no es controlar las emociones, sino saber manejar las situaciones en las que aparecen emociones incontrolables, utilizando técnicas y estrategias que permita reflexionar y pensar cuál es la mejor opción.

El propio Daniel Goleman explica que, a pesar de la creencia popular, la inteligencia intelectual tan solo representa el 20 % del éxito de una persona. El otro 80 % se lo otorga a la inteligencia emocional. Por otro lado, y según el estudio de

Capgemini (corporación multinacional francesa de servicios de consultoría tecnológica), la productividad puede aumentar hasta un 20 % cuando los miembros de un equipo utilizan correctamente la inteligencia emocional.¹⁰

1.2.6 ORGANIZACIONES QUE PROMUEVEN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PAÍS.

El día 23 de febrero de 2022 se inauguró el Centro Integral de Inteligencia Emocional, para brindar asistencia psicoemocional a los salvadoreños mediante la prevención de esta problemática.

Este centro está equipado con espacios lúdicos, además de clínica, centros de computación, bibliotecas y zonas de videojuegos.

El CIIE apuesta por la psicología clínica social comunitaria con el objetivo de prevenir problemas psicoemocionales que se presentan en la población. Este centro brinda acompañamiento emocional tanto para niños como para adultos.¹¹

1.3 GENERALIDADES DEL TEMA.

1.3.1 ASPECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Goleman describe cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional: autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidad social.

Autoconocimiento.

¹⁰ Santander Universidades. (12 de mayo de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y cómo influye en el trabajo?* Obtenido de Santander Becas: <https://www.becas-santander.com/es/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo.html>

¹¹ Marroquín, K. (04 de marzo de 2022). *Conozca el Centro Integral de Inteligencia Emocional inaugurado en San Salvador.* Obtenido de Diario El Salvador: <https://diarioelsalvador.com/conozca-el-centro-integral-de-inteligencia-emocional-inaugurado-en-san-salvador/199312/>

El autoconocimiento es la capacidad de poder identificar las propias fortalezas y debilidades, y de actuar en el lugar de trabajo de tal manera que se logren maximizar las primeras y minimizar las segundas. Franqueza sobre las debilidades, comodidad con uno mismo y una autoestima saludable caracterizan a las personas que son conscientes de sí mismas. Gran parte de la autoestima es la capacidad de poder escucharse a uno mismo antes que nadie. Según las observaciones de Goleman y Malcolm Gladwell, la conciencia de sí mismo va más allá de la autoevaluación consciente de un individuo, e involucra aún más importante la capacidad innata de una persona para la toma de decisiones, influyendo así en todos los aspectos del desempeño, se trata de una facultad clave en tres competencias:

- **Conciencia emocional:** Capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones.
- **Valoración adecuada de uno mismo:** Reconocimiento sincero de nuestros puntos fuertes y de nuestros puntos débiles, la visión clara de los puntos que debemos mejorar y la capacidad de aprender de toda experiencia.
- **Confianza en uno mismo:** El valor que se deriva de la certeza en nuestras capacidades, valores y objetivos.

Autocontrol.

El autocontrol se relaciona con la conciencia de uno mismo, pero detalla más específicamente la capacidad de controlar las emociones, ya sean negativas o positivas, con la finalidad de conservar un comportamiento más adecuado a la

práctica profesional y la actividad. Goleman escribe acerca del autocontrol no sólo como un enfoque reaccionario ante escenarios que pueden impulsar, movilizar y distraer, sino también como el impacto constante y deliberado de un ejecutivo en la cultura organizacional

¿Por qué el autocontrol es tan importante para las personas que ostentan puestos de liderazgo? Las personas que tienen control de sus sentimientos e impulsos, es decir, las personas que son razonables poseen la capacidad de crear un ambiente de confianza y equidad. En el caso de los líderes de organizaciones, gerentes, jefes o talento humano con colaboradores a su cargo es sumamente importante debido a que deben de mediar en su día a día con clientes, proveedores, jefes entre otros, esta constituye el núcleo esencial de cinco competencias:

- **Autorregulación:** Gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos.
- **Confiabilidad:** Ser honrado y sincero.
- **Integridad:** Cumplir responsablemente con nuestras obligaciones.
- **Adaptabilidad:** Afrontar los cambios y los nuevos desafíos con la adecuada flexibilidad.
- **Innovación:** Nunca cerrar la puerta a nuevas ideas, perspectivas e información.

Automotivación.

El principio de la automotivación representa entusiasmo, empuje, ambición independientemente de los obstáculos que se encuentren en el camino, y es otro tema

constantemente reforzado por los más grandes líderes del planeta. Los líderes motivados son competitivos con ellos mismos y con sus semejantes. Establecen metas y utilizan métodos de medición para cuantificar qué tan bien se han cumplido esos objetivos. No es difícil de imaginar lo que conllevaría que este rasgo, si no se controla o no está lo suficientemente equilibrado con otras características como el autoconocimiento y el autocontrol, puede derrumbar un perfil de liderazgo. Sin embargo, Goleman mantiene que un líder potencial no se materializará en uno real sin una motivación suficiente: "Si hay un rasgo que casi todos los líderes tienen, es la motivación". El líder más capaz ve oportunidades donde otros no ven nada y asume que todos los problemas tienen solución, y, más importante, está motivado para aprovechar esas oportunidades y buscar la solución. Un ejemplo muy puntual de la automotivación es el de Indra Nooyi exdirectora ejecutiva de Pepsi mencionado anteriormente, es por eso por lo que los trabajadores 'estrella' se caracterizan por tres competencias motivacionales:

- Logro: Impulso que nos lleva a mejorar o sobresalir.
- Compromiso: La capacidad de asumir la visión y los objetivos de la organización o el grupo.
- Iniciativa y optimismo: Competencias que movilizan a las personas para aprovechar las oportunidades y superar los contratiempos.

Empatía.

La empatía es el cuarto pilar de Goleman y es quizás el más propenso a malinterpretarse. Pero la empatía tiene un propósito profesional, claro y concreto, y

según Goleman "no significa adoptar las emociones de otras personas como propias y tratar de complacer a todo el mundo". Describe la comprensión intuitiva del líder de las necesidades extracurriculares del personal y la capacidad de comunicar esa comprensión efectiva. Como se indica más adelante, la importancia de la satisfacción del personal, sintiéndose respetado y escuchado, no puede ser subestimada. La moral del personal y la satisfacción en el trabajo tienen un impacto significativo en cómo los demás en la organización se sienten acerca de sus trabajos y cómo la totalidad de la organización se desempeña.

Observa Goleman: "La empatía es un antídoto. Las personas que la tienen están en sintonía con sutilezas en el lenguaje corporal; pueden escuchar el mensaje detrás de las palabras que se pronuncian. Más allá de eso, tienen una profunda comprensión de la existencia e importancia de las diferencias culturales y étnicas". La empatía de igual manera mejora la capacidad del líder para hacer que el personal se sienta respetado, por lo que este puede, a su vez, respetar a otros, fortaleciendo los esfuerzos constantes hacia la retención. Este tipo de líder puede por lo tanto desarrollar equipos fuertes que trabajan juntos de manera efectiva para animarse mutuamente y realizar con éxito la misión de la organización. Un buen ejemplo de manejo de la empatía de parte de un jefe de personal, supervisor o todo buen líder es cuando un colaborador o colaboradores han trabajado bajo su orden varias horas extras y el jefe puede notar un tanto desanimado al equipo y al indagar puede descubrir que se sienten tristes ya que no han compartido con su familia, no han tenido tiempo libre y otras situaciones, en este caso el jefe debe de ser empático y poder ofrecerle un día libre tanto para que los colaboradores despejen su mente, se sienta valorados a nivel emocional y mejorar tanto el ambiente laboral como la misma

productividad, nuestra conciencia social determina las correspondientes diferencias en las competencias laborales que dependen de la empatía. Entre ellas cabe destacar:

- **Comprensión de los demás:** Experimentar los sentimientos y las perspectivas de los demás e interesarse por sus preocupaciones.
- **Orientación hacia el servicio:** Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Desarrollo de los demás:** Darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y contribuir a su satisfacción.
- **Aprovechamiento de la diversidad:** Servirse de la diversidad para aprovechar las oportunidades que se presenten.

Habilidad social.

El quinto componente de la inteligencia emocional es la sociabilidad, es similar a la empatía, el reflejo de la interacción de un líder con el mundo, en contraste con los tres primeros factores, que ponen de relieve características más internas. Es la capacidad de un líder de aprovechar las relaciones para promover sus ideas, a través de la simpatía, confianza y respeto. Pero, así como la línea no es clara entre el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación y la empatía, la sociabilidad representa también matices de los otros cuatro. Sin habilidades sociales, los otros cuatro componentes de la inteligencia emocional pueden caer por el piso.

Goleman destaca que, debido a que la habilidad social se basa en relaciones positivas, los líderes más exitosos pueden "parecer no estar trabajando cuando están en el trabajo" y, por tanto, la habilidad social puede ser el área más difícil de

cuantificar. Goleman reconoce, de hecho, que la inteligencia emocional en general no siempre es propicia para la medición.

Tomar riesgos inteligentes, buenas decisiones y mostrar iniciativa son las conductas ejemplificadas por los líderes más exitosos y emprendedores. Los principios del autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la sociabilidad ofrecen la claridad y la capacidad para llevar a cabo estos comportamientos, especialmente en las industrias vulnerables sin fines de lucro, donde son cada vez más críticos para la estrategia organizacional. Un ejemplo aplicable a la habilidad social es el de Steve Jobs cofundador de Apple que en su momento junto con Steve Wozniak crearon la empresa Apple, como es sabido Steve Wozniak es un ingeniero y programador muy habilidoso y comenzó el desarrollo de la primera computadora de Apple el llamado Apple I luego junto con Steve Jobs crearon la compañía Apple pero gracias a las habilidades sociales de Jobs al negociar la venta de dichas computadoras, el Apple I fue un total éxito. De no haber contado con dichas habilidades sociales Jobs, Apple no hubiera tenido el éxito que tuvo en sus inicios y no hubiera logrado consagrarse como el monstruo tecnológico que es hoy día, la habilidad social necesita de varias competencias, como:

- Influencia: Esgrimir tácticas eficaces de persuasión.
- Comunicación: Enviar mensajes claros y convincentes.
- Gestión de los conflictos: Negociar y resolver los desacuerdos.
- Liderazgo: Inspirar y orientar.

- Catalizadores del cambio: Iniciar, promover o controlar los cambios.¹²¹³

1.3.2 VENTAJAS.

Las ventajas de un manejo óptimo de la inteligencia emocional son las siguientes:

1. Mejora el autoconocimiento y la toma de decisiones.

Tiene un efecto positivo sobre la autoestima y sobre la confianza en uno mismo en distintas situaciones del día a día. De igual manera permite que las personas evalúen sus valores y sus creencias, ayuda a detectar los puntos fuertes y débiles para poder mejorar y es necesario para tomar mejores decisiones en la vida.

2. Mejora el rendimiento laboral.

La inteligencia emocional aplicada al trabajo es de suma importancia en distintos aspectos. Por ejemplo, mejora la productividad de los empleados, mejora la salud laboral, mejora el servicio de atención al cliente, etc.

3. Protege y evita el estrés.

Una adecuada gestión emocional es tan importante para proteger el estrés como para no provocarlo.

¹² Saporito, A. (junio de 2012). *Revista Utec noticias*. Obtenido de La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo: https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html?fbclid=IwAR1BgT_netPqFAOzRAQHtxyqTY7XMC9XmIQDaFSYUq2ttxyWRsgZ8ZsejGA

¹³ Canals, C. M. (02 de febrero de 2022). *5 aprendizajes de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional*. Obtenido de UNIR La Universidad En Internet: <https://mexico.unir.net/mba/noticias/daniel-goleman-inteligencia-emocional/>

4. Mejora las relaciones interpersonales.

Conocer y entender tus propias emociones y las de los demás te ayuda a llevar mejor los conflictos, algo que es inevitable cuando convivimos con otras personas.

5. Favorece el desarrollo personal.

La inteligencia emocional y el desarrollo personal van de la mano, pues el desarrollo personal de un individuo no puede entenderse sin el correcto autoconocimiento y la gestión de las propias emociones.

6. Otorga capacidad de influencia y liderazgo.

La inteligencia emocional es una competencia que no debe de faltarle a los líderes. El propio autocontrol emocional del líder o el saber entender a los demás, son una buena demostración de las habilidades de liderazgo.

7. Favorece el bienestar psicológico.

Muchas patologías de la actualidad tienen que ver con la correcta gestión emocional, y por eso, se aplica como método terapéutico.

8. Reduce la ansiedad y ayuda a superar la depresión.

Demasiadas personas padecen ansiedad por culpa de una evaluación negativa de la realidad o por una mala gestión de las emociones, y la inteligencia emocional puede ayudar a prevenir esos síntomas de ansiedad.

9. Aumenta la motivación y ayuda a alcanzar las metas.

La inteligencia emocional nos ayuda en situaciones difíciles, porque el autoconocimiento nos mantiene a flote incluso cuando queremos abandonar o tirar la toalla.

10. Ayuda a dormir mejor.

La mejora del equilibrio emocional es positiva para poder conciliar el sueño. Es habitual que la mala gestión de las emociones nos provoque ansiedad, insomnio y nos genere problemas en nuestras actividades diarias. Todo esto es negativo para nuestra salud mental y física, e influye en nuestro sueño.¹⁴

1.3.3 DESVENTAJAS.

Las desventajas de la mala gestión de la inteligencia emocional conllevan a lo siguiente:

1. Incapacidad de entender cómo se sienten los demás.

No se debe a que realmente no importe cómo están los demás, sino que son incapaces de comprender cómo una determinada situación ha generado en el otro esa emoción. De hecho, pueden molestarse al ver cómo los otros tienen emociones negativas.

2. Creencia de que el otro es muy sensible.

Las personas con autoestima no saludable sienten que las demás personas son excesivamente sensibles. Creen que sus parejas o amigos muestran demasiado sus emociones o se entristecen por cualquier cosa.

3. Atribución externa.

Culpan a los demás de las cosas negativas que ocurren o de los fracasos. No asumen responsabilidades porque no sienten que así sea.

4. Se desbordan.

¹⁴ Castillo, B. (8 de abril de 2022). *¿Cuáles son los beneficios de la inteligencia emocional?* Obtenido de Guía universitaria: <https://guiauniversitaria.mx/cuales-son-los-beneficios-de-la-inteligencia-emocional/>

Cuando en su vida se enfrentan a emociones muy intensas, no saben cómo gestionarlas y se sobrecargan. Esto sucede porque no identifican emociones de mayor intensidad, por lo que no tienen práctica a la hora de lidiar con ellas.

5. Malas relaciones.

No poseen las habilidades necesarias para mantener en su vida relaciones fructíferas, tanto a nivel sentimental, como a nivel familiar y laboral.

6. Conflictos recurrentes.

En momentos de desacuerdo no se comunican de forma correcta, no les interesa las opiniones de los demás y crean situaciones de tensión.

7. No alcanzan metas.

No suele existir un buen desarrollo de planes de acción ni se fijan metas concretas.

8. Vocabulario limitado.

Las palabras que conocen y utilizan a nivel emocional son muy limitadas. El vocabulario en lo que se refiere a estados afectivos o emociones es muy reducido.

9. Están a la defensiva.

Tienden a pensar que las palabras que se usan contra él van encaminadas a ofenderles. Existe una tendencia a que todo es considerado un ataque y no valoran las críticas constructivas y el impacto positivo que estas pueden tener. Todo es siempre personal.

10. Les agota el contacto social.

Las relaciones para ellos resultan tan complejas que suelen abrumarse con relativa facilidad. Debido a esto, en ciertas ocasiones pueden tender a evitarlas.

11. Se basan en el prejuicio.

Los prejuicios tienen una función cognitiva: generamos esquemas porque en el futuro nos permitirá ahorrar tiempo. Los esquemas de las personas con un manejo inadecuado de la inteligencia emocional son muy cerrados y por ende casi nunca admiten cambios.

12. Se anclan en el error.

Aunque el fallo sea suyo como de otra persona, se quedan anclados en el error. Esto les produce ser muy rencorosos con los demás y autogenerarse una intensa culpabilidad. (Rull, 2019)¹⁵

1.4 MARCO CONCEPTUAL.

a) **Inteligencia emocional:** La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios. También tiene que ver con la confianza y seguridad en uno mismo, el control emocional y la automotivación para alcanzar objetivos. Comprender los sentimientos de los demás, manejar las relaciones y tener poder de influencia es básico para conseguir cambios positivos en el entorno.¹⁶

Inteligencia emocional: Es el tipo de inteligencia que sirve para desenvolverse adecuadamente en un entorno social o empresarial con los compañeros de trabajo,

¹⁵ Rull, A. (julio de 2019). *Signos de una baja inteligencia emocional*. Obtenido de El periodico: <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20190205/signos-baja-inteligencia-emocional-7284597>

¹⁶ Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. B de Bolsillo.

jefes, clientes y otros. Por medio del reconocimiento de nuestras emociones y de los demás para el logro de los objetivos. (Definición propia del equipo de trabajo)

b) Inteligencia interpersonal: Implica entender y comprender las emociones de los otros y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro.¹⁷

c) Inteligencia intrapersonal: Implica entender y comprender las propias emociones, de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones y ser capaz de regular las emociones según la situación.¹⁸

d) Biopsicosocial: Se habla de modelo biopsicosocial con referencia al enfoque que atiende la salud de las personas a partir de la integración de los factores biológicos, psicológicos y sociales. Este modelo entiende que el bienestar del hombre depende de las tres dimensiones: no alcanza con que el individuo esté sano físicamente.¹⁹

e) Emociones: Una emoción es un estado psicológico complejo que implica tres componentes distintos: una experiencia subjetiva, una respuesta fisiológica, y una respuesta conductual o expresiva.²⁰

¹⁷ Equipo editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). *Inteligencia emocional*. Obtenido de <https://concepto.de/inteligencia-emocional/>.

¹⁸ Equipo editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). *Inteligencia emocional*. Obtenido de <https://concepto.de/inteligencia-emocional/>.

¹⁹ Gardey, J. P. (2021). *Definición de Biopsicosocial*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/biopsicosocial/>

²⁰ Hockenbury, D. H. (2007). *Descubriendo psicología*. Worth Publishers.

f) **Autoconocimiento:** El autoconocimiento es la habilidad que tiene una persona para auto conocerse, descubrir sus puntos fuertes, sus cualidades, sus defectos y características propias.²¹

g) **Constructo:** Construcción teórica para comprender un problema determinado.²²

h) **Cognitivo:** Es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.²³

i) **Conductismo:** El conductismo se basa en el empleo de procedimientos estrictamente experimentales para estudiar el comportamiento observable, es decir, la conducta, teniendo en cuenta como variables el conjunto de estímulos y repuestas que conforman el entorno.²⁴

1.5 MARCO TÉCNICO.

Los principales modelos teóricos que se desprenden del estudio de la inteligencia emocional son:

- El modelo de habilidades de Mayer & Salovey.
- El modelo mixto para la interacción inter e intrapersonal de Goleman.

²¹ Peiró, R. (01 de marzo de 2021). *Autoconocimiento*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/autoconocimiento.html>

²² RAE. (octubre de 2014). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/constructo>

²³ Gardey, J. P. (2021). *Definición de cognitivo*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/cognitivo/>

²⁴ DIARIO ABC, S.L. (10 de noviembre de 2020). *Conductismo. ABC BIENESTAR*. Obtenido de https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/abci-conductismo-202011101758_noticia.html

- El modelo mixto de las habilidades y la personalidad de Bar-on.

La Inteligencia Emocional vista desde el modelo de Mayer & Salovey, la más utilizada como sustento teórico, radica en que las emociones inician como una propuesta tentativa, donde las personas utilizan las emociones para resolver problemas de cualquier ámbito, así también menciona su relación con el liderazgo organizacional, relaciones interpersonales y el campo educativo.

El concepto de Inteligencia emocional desde el modelo de Goleman se produce por las múltiples investigaciones que se llevaron a cabo durante una década, en donde menciona aspectos a considerar como:

- a) El hecho de conocerse a sí mismo que consiste en entender lo que está sintiendo y porqué experimenta dicha emoción.
- b) Manejo de sus emociones, es decir ejercer dominio sobre sí mismo y aprender a manejarlas en diferentes situaciones con el fin de mantener relaciones interpersonales sanas.
- c) Automotivación para alcanzar los objetivos en nuestra vida como el logro de metas laborales o de estudio.
- d) Reconocimiento de las emociones de nuestro entorno cuya base es la empatía con altruismo reconociendo emociones imperceptibles en los demás con el fin de mejorar la convivencia.
- e) Establecer relaciones con el fin de manejar las relaciones sociales que afianzan el liderazgo, la popularidad social y la eficiencia intrapersonal.

El último modelo es el de Bar-On en 1997 también conocido como inteligencia emocional y social relacionadas a los conocimientos y habilidades que sirven para afrontar de manera efectiva las situaciones del medio, así también las

habilidades que menciona Bar-On se relacionan con las que propone Goleman y con los autores Mayer & Salovey como son: la autoconciencia, la comprensión, el control y expresión de las emociones.²⁵

1.6 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.

1.6.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.

Tabla 1. Constitución de la República. (D. O. No 142, tomo N° 280, de 29 de julio de 1983.)

Artículo	Descripción
Art. 2	Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Se establece la indemnización, conforme a la ley, por daños de carácter moral.

1.6.2 LEY DE SALUD MENTAL.

Tabla 2. Ley de Salud Mental. (D. O. No 132, tomo N° 416, de 17 de julio de 2017.)

Artículo	Descripción
Art. 1	La presente Ley tiene como objeto garantizar el derecho a la protección de la salud mental de las personas, desde su prevención, promoción, atención, restablecimiento y rehabilitación en las diferentes etapas de su desarrollo, asegurando un enfoque de derechos humanos.
Art. 7	El Ministerio de Trabajo y Previsión Social en estrecha coordinación con el ente rector y las gremiales empresariales, serán las responsables de elaborar los Programas de Salud Mental que favorezcan la convivencia armoniosa, bienestar psicológico, físico y desarrollo humano en los ambientes laborales.

²⁵ Cornejo, Y., Morán, D., & García, S. (2022). Análisis de la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios en el aula de clases. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, 7, 4-6. Obtenido de <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/download/267/473>

1.6.3 CÓDIGO DE TRABAJO.

Tabla 3. Código de Trabajo. (D. O. No 142, tomo N° 236, de 31 de julio de 1972.)

Artículo	Descripción
Art. 29	<p>Son obligaciones de los patronos: Conceder licencia al trabajador y trabajadora: 5. e) En los casos de ausencia o incumplimiento de la jornada laboral, debido a la imposibilidad física o psicológica, de la trabajadora, provocada por cualquier tipo de violencia regulado en la ley especial integral para una vida libre de violencia para las mujeres u otras leyes vigentes que protejan sus derechos ante actos de violencia. en estos casos la trabajadora deberá presentar al empleador constancia extendida por autoridad competente que evidencie la citada violencia. esta licencia deberá ser remunerada por el tiempo que dure la imposibilidad antes mencionada.</p>
Art. 50	<p>El patrono podrá dar por terminado el contrato de trabajo sin incurrir en responsabilidad, por las siguientes causas: 5°- Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la empresa o establecimiento; o fuera de estos, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores</p>
Art. 53	<p>El trabajador tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo con responsabilidad para el patrono, por las siguientes causas: 3°- Por cometer el patrono, en el lugar de trabajo, en contra del trabajador o del grupo de trabajadores en que este labore y del cual forme parte, o en contra de todo el personal de la empresa, actos que lesionen gravemente su dignidad, sentimientos o principios morales</p>
Art. 144	<p>Todo trabajador, incluso el trabajador a domicilio tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra suficientemente las necesidades normales de su hogar, en el orden material, moral y cultural, el cual se fijará periódicamente.</p>

1.6.4 LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO.

Tabla 4. Ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo. (D. O. No 82, tomo N° 387, de 5 de mayo de 2010.)

Artículo	Descripción
Art. 7	<p>Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:</p> <p>Ergonomía: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.</p> <p>Riesgo Psicosocial: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.</p> <p>Salud ocupacional: Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así como colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.</p>
Art. 8	<p>Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa. Dicho programa contará con los siguientes elementos básicos:</p> <p>10. Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.</p>

Tabla 5. Marco institucional utilizado.

Leyes	Instituciones que lo aplican
Constitución de la República.	Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional.
Ley de Salud Mental.	Establecimientos del sistema nacional de salud.
Código de trabajo.	Ministerio de Trabajo y Previsión social.
Ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.	Ministerio de Trabajo y Previsión social.

Fuente: Elaboración propia por el equipo de trabajo.

1.7 HIPÓTESIS DE TRABAJO.

A continuación, se presenta la hipótesis de la investigación:

El desarrollo de un instrumento para evaluar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Talk Americas, el cual contribuirá para conocer su influencia en el desempeño laboral dentro de la organización.

1.7.1 DETERMINACIÓN DE VARIABLES

1.7.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Instrumento para evaluar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Talk Americas.

1.7.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Conocer la influencia en el desempeño laboral dentro de la organización.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1 TÉCNICA.

La entrevista se utilizó como técnica para recolectar información dirigida al departamento de recursos humanos debido a que es quien conoce el desempeño laboral de la empresa y como está conformada.

2.1.2 INSTRUMENTO.

El instrumento utilizado es una guía de preguntas diseñada para recolectar información sobre la empresa como el desempeño laboral, las áreas de la empresa y otras. Con esta información se creó un test para evaluar los cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional de los colaboradores del área de Formación de Talk Americas.

2.2 TIPO DE ESTUDIO.

La investigación ha sido de tipo descriptiva, la cual consiste en evaluar la inteligencia emocional de los colaboradores de Talk Americas.

2.3 OBJETO DE ESTUDIO.

El objeto de estudio en la que se llevó a cabo la investigación es la empresa Talk Americas S.A. de C.V.

2.4 UNIDADES DE ANÁLISIS.

Se considera como unidad de análisis para la evaluación de la inteligencia emocional a los colaboradores del área de Formación de la empresa Talk Americas ubicada en el municipio de San Salvador.

2.5 UNIVERSO Y MUESTRA.

Se considera como universo la empresa Talk Americas la cual cuenta con un total de ciento cincuenta colaboradores en toda su empresa distribuidos en los diferentes departamentos de la misma y como muestra se ha tomado por pedido del jefe del departamento de recursos humanos el total de colaboradores del área de Formación que asciende a veintidós personas.

2.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Los test realizados han sido contestados por los colaboradores del área de Formación de Talk Americas por medio de Google forms y la información obtenida ha sido tabulada en el programa Microsoft Excel y luego trasladada al programa Microsoft Word, los resultados de la información han sido tabulados de forma exacta y completa, respetando cada respuesta de los colaboradores.

2.7 VARIABLES E INDICADORES.

Variables

- Variable independiente: La inteligencia emocional.
- Variable dependiente: Evaluación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Talk Américas.

Indicadores

Indicadores de la variable independiente:

- Autoconocimiento.
- Autocontrol.
- Automotivación.
- Empatía.

- Habilidad social.

Indicadores de la variable dependiente:

- Respuestas sinceras de los colaboradores.
- Lograr visualizarse en la situación de cada una de las preguntas del test.
- Haber pasado por la situación o situaciones similares de las preguntas plasmadas en el test.

2.8 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA.

De la información que se obtuvo se han analizado las respuestas de los colaboradores de la empresa Talk Americas del área de Formación y se identificaron los puntos que determinen una fortaleza o debilidad en el manejo de los aspectos de la inteligencia emocional, para posteriormente formularse las conclusiones que resuelvan el problema de investigación.

Con respecto a los resultados obtenidos, a continuación se presenta la tabulación, graficas, análisis e interpretación de cada estipulado. Esto nos sirvió de base en el diagnóstico, realización de conclusiones, recomendaciones y la propuesta del Capítulo III.

Capacidad en grado bajo: 1,2,3

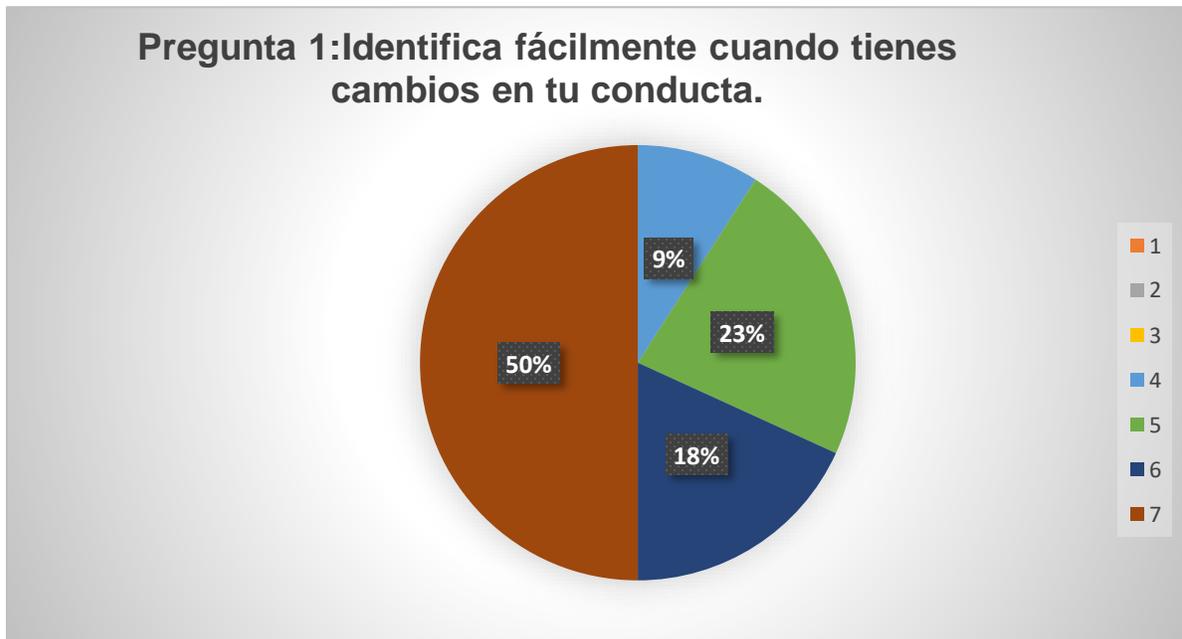
Capacidad en grado medio: 4

Capacidad en grado alto: 5,6,7

Tabla 7.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 1:	0	0	0	2	5	4	11	22

Figura 1.

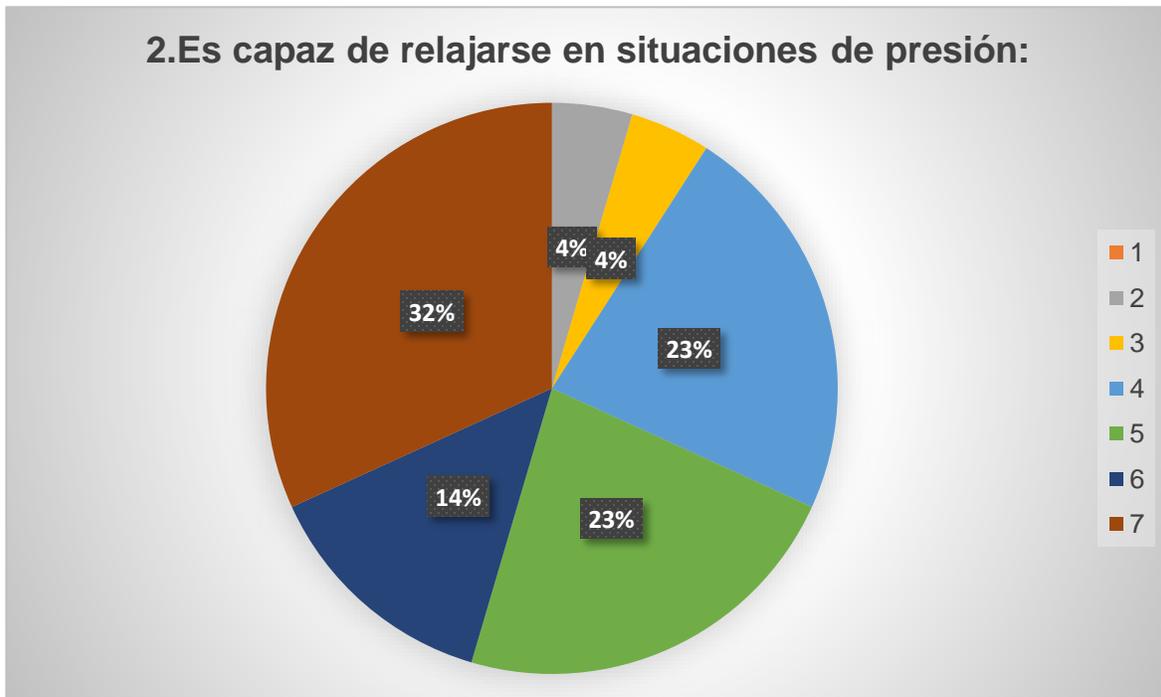


Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos por los 22 empleados del departamento de Formación de Talk Americas el 9% respondió que tienen una capacidad en grado medio, mientras que el 91% tiene una capacidad en grado alto, lo cual que la mayoría de los colaboradores saben identificar sus cambios conductuales.

Tabla 8.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 2:	0	1	1	5	5	3	7	22

Figura 2.

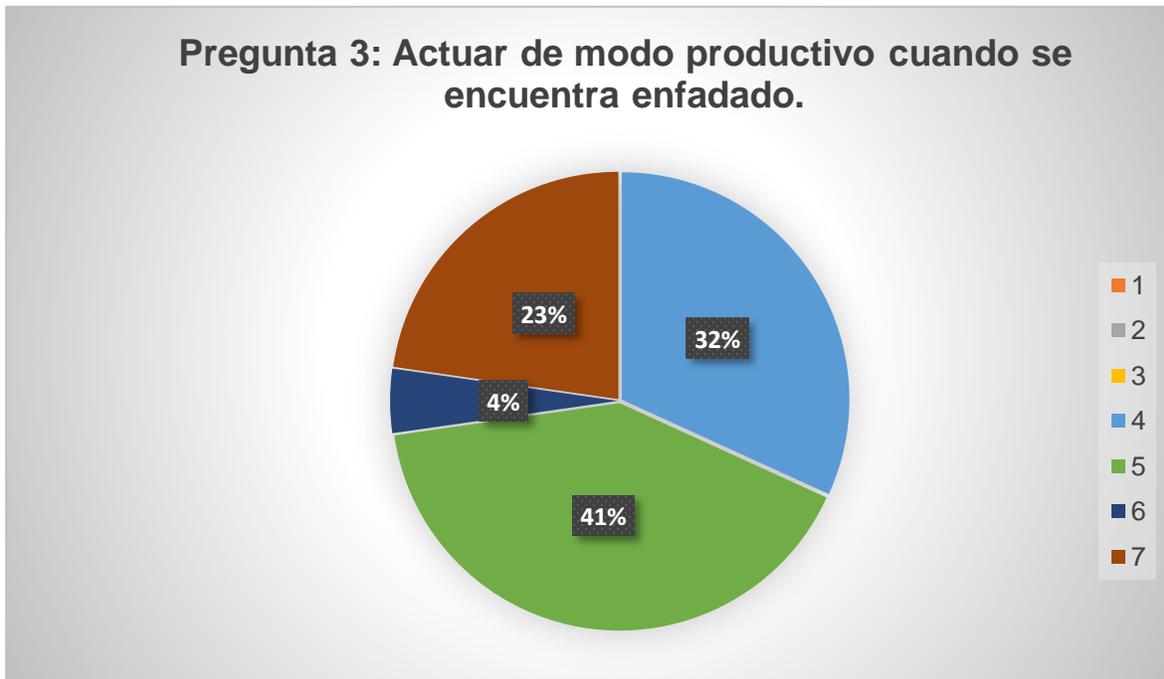


Interpretación: En los resultados obtenidos con respecto si los empleados del departamento de Formación de Talk Americas son capaces de relajarse en situaciones de presión se puede observar el 8% de los empleados tiene capacidad en grado bajo al relajarse en situaciones de presión, el 23% tiene una capacidad en grado medio y el 69% de los empleados dijo tener capacidad en grado alto al momento de relajarse, por lo que se observa que un total de 15 empleados pueden relajarse aun en medio de situaciones estresantes y de presión, no así para los 7 empleados que se les hace más difícil poder hacerlo.

Tabla 9.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 3:	0	0	0	7	9	1	5	22

Figura 3.

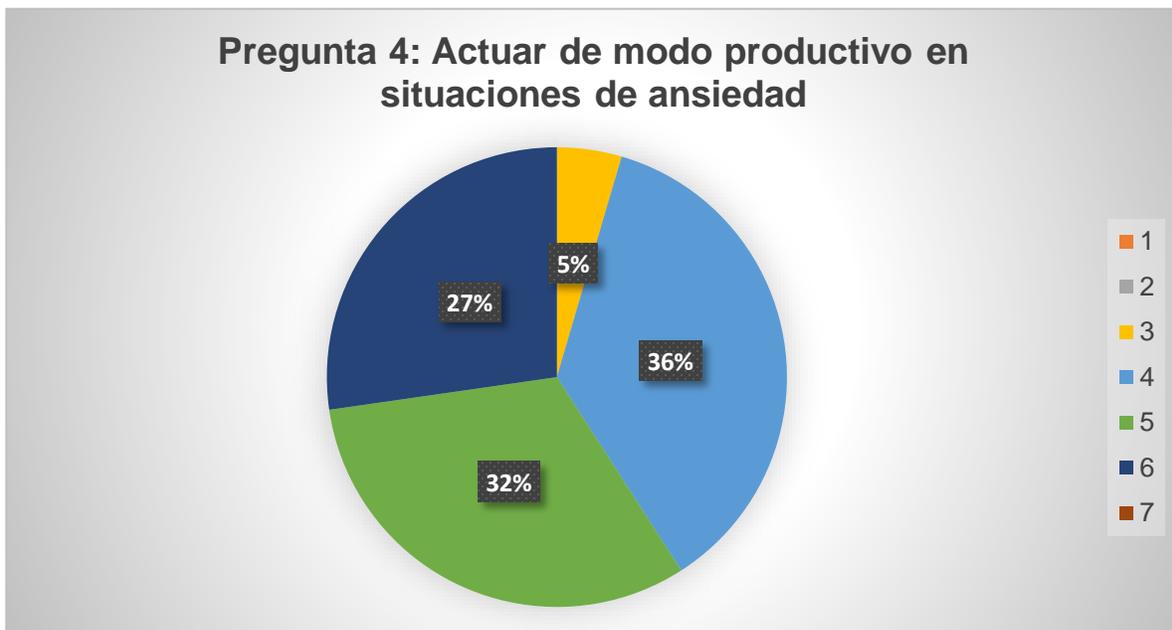


Interpretación: Los resultados muestran que el 68% de los empleados del departamento de Formación tienen una capacidad en grado alto al momento de actuar de modo productivo cuando se está enfadado, mientras que el 32% posee una capacidad en grado medio, lo que indica que un total de 15 empleados si pueden actuar productivamente aun estando enojados mas no así un total de 7 se les hace más difícil dicha situación lo que implica que si en el área de formación de Talk Americas hay desacuerdos la mayoría actuara productivamente.

Tabla 10.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 4:	0	0	1	8	7	6	0	22

Figura 4.

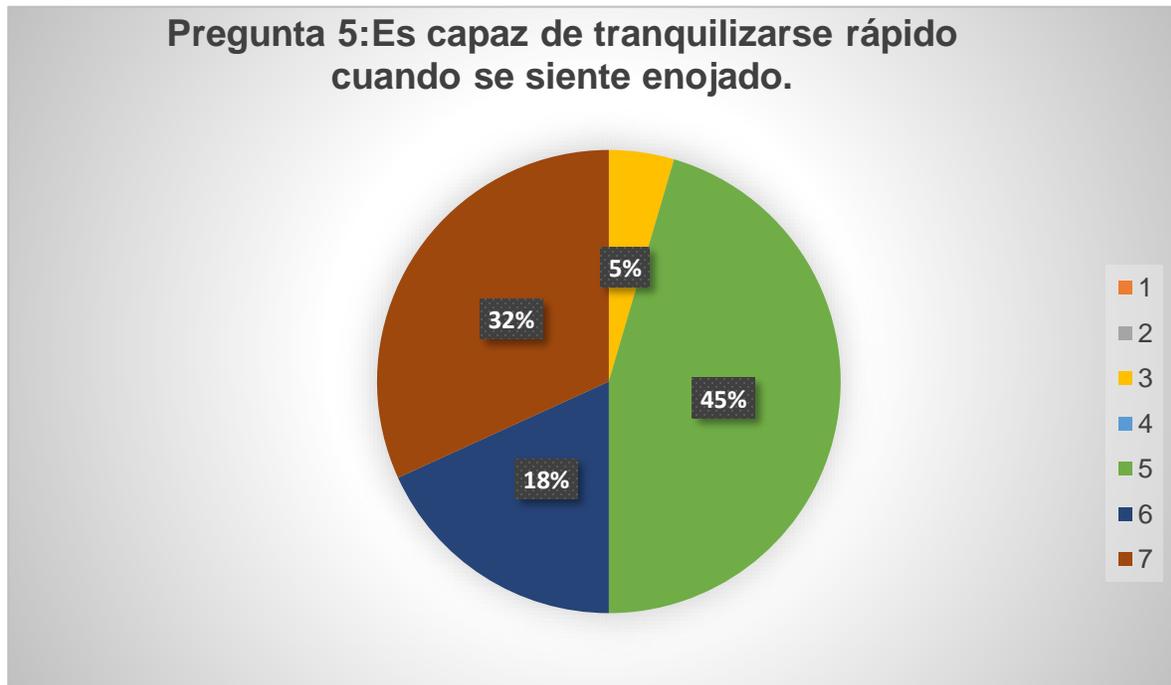


Interpretación: De acuerdo a la gráfica N° 4 se tiene como resultado que un 59% de los empleados tiene capacidad en grado alto al poder actuar en modo productivo en situaciones de ansiedad, el 36% respondió que tienen una capacidad en grado medio, mientras que el 5% dijo tener una capacidad en grado bajo, por lo cual un total de 21 empleados dice actuar de modo productivo en situaciones de ansiedad y solo 1 persona respondió se le hace complicado hacerlo esto determina que en el departamento de formación de Talk Americas se puede ser productivos aun estando ansioso.

Tabla 11.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 5:	0	0	1	0	10	4	7	22

Figura 5.

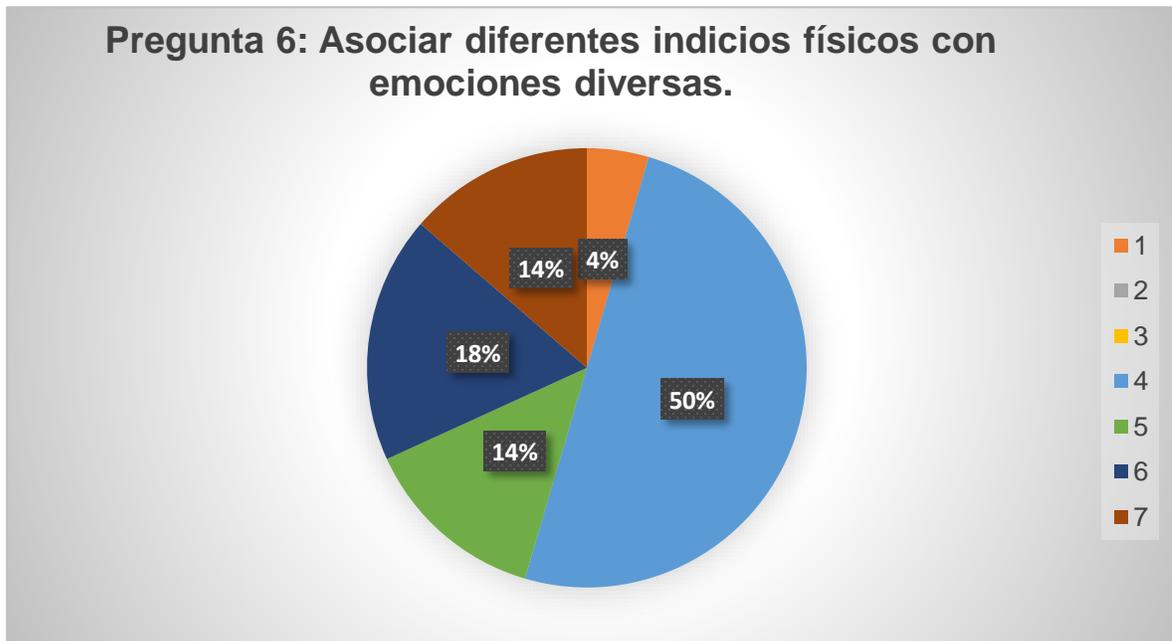


Interpretación: Un total de 95% de los empleados encuestados que equivale a 21 personas dice tener una capacidad en grado alto al ser capaces de tranquilizarse rápido cuando se sienten enojados, mientras que solo el 5% equivale a 1 persona, manifestó tener una capacidad en grado bajo, por lo cual en el departamento de formación hay más personas con dominio propio al momento de enfrentar alguna situación de enojo.

Tabla 12.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 6:	1	0	0	11	3	4	3	22

Figura 6.

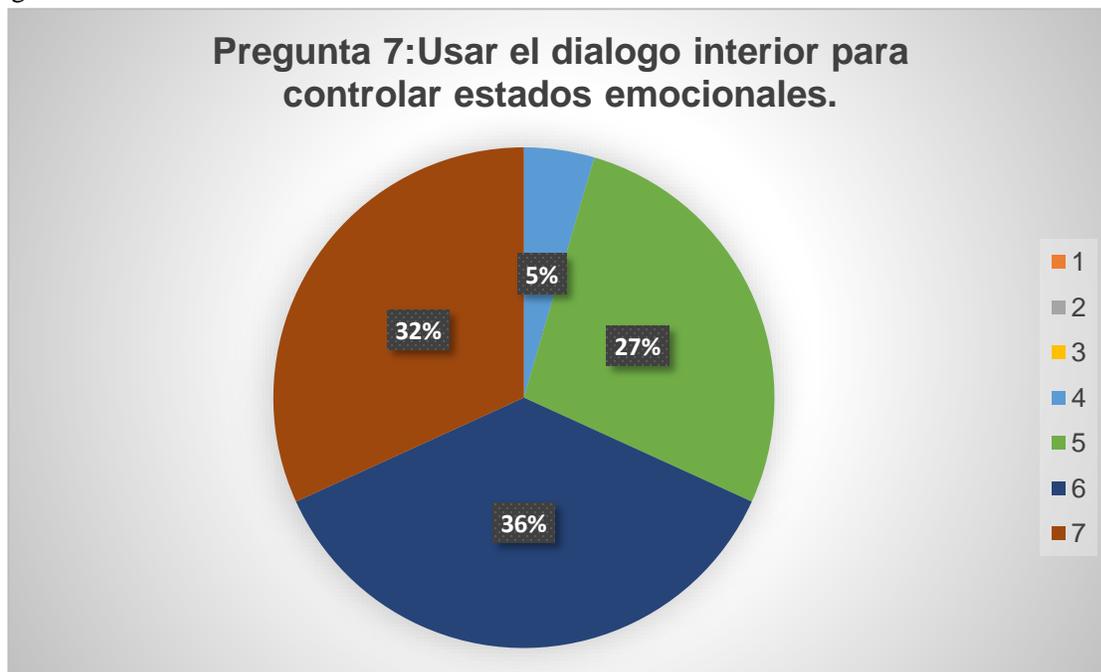


Interpretación: Se puede observar que un 5% que equivale a 1 persona tiene una capacidad en grado bajo, 11 empleados que equivale a un 50% dijo tener una capacidad en de grado medio, mientras que un 45% que es un total de 10 personas tiene una capacidad de grado alto al mostrar dificultades al asociar diferentes indicios físicos con emociones diversas, siendo esto una muestra que de los 22 empleados del área de formación de Talk Americas solo a una persona se le hace difícil asociar lo anteriormente mencionado.

Tabla 13.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 7:	0	0	0	1	6	8	7	22

Figura 7.

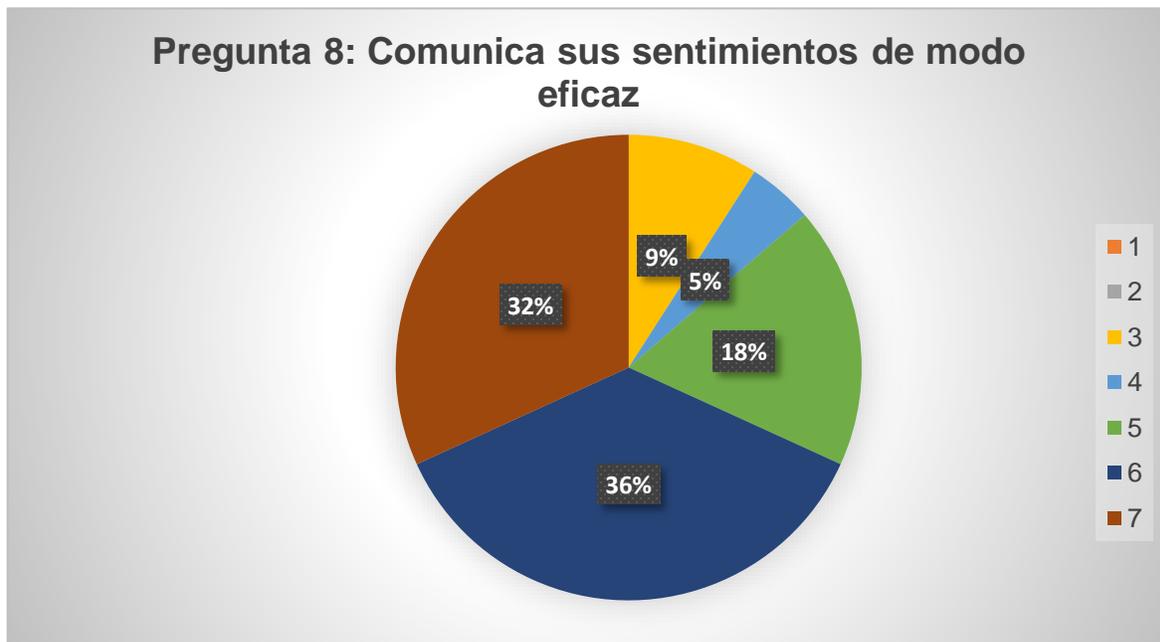


Interpretación: En los resultados obtenidos muestra un total del 95% de los empleados dice tener una capacidad en grado alto al usar el dialogo interior para controlar sus estados emocionales, mientras que el otro 5% posee una capacidad de autocontrol de grado medio, quiere decir que un total de 21 personas del departamento de Formación de Talk Americas usan el tener un dialogo con ellos mismos para controlar diversos estados emocionales.

Tabla 14.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 8:	0	0	2	1	4	8	7	22

Figura 8.

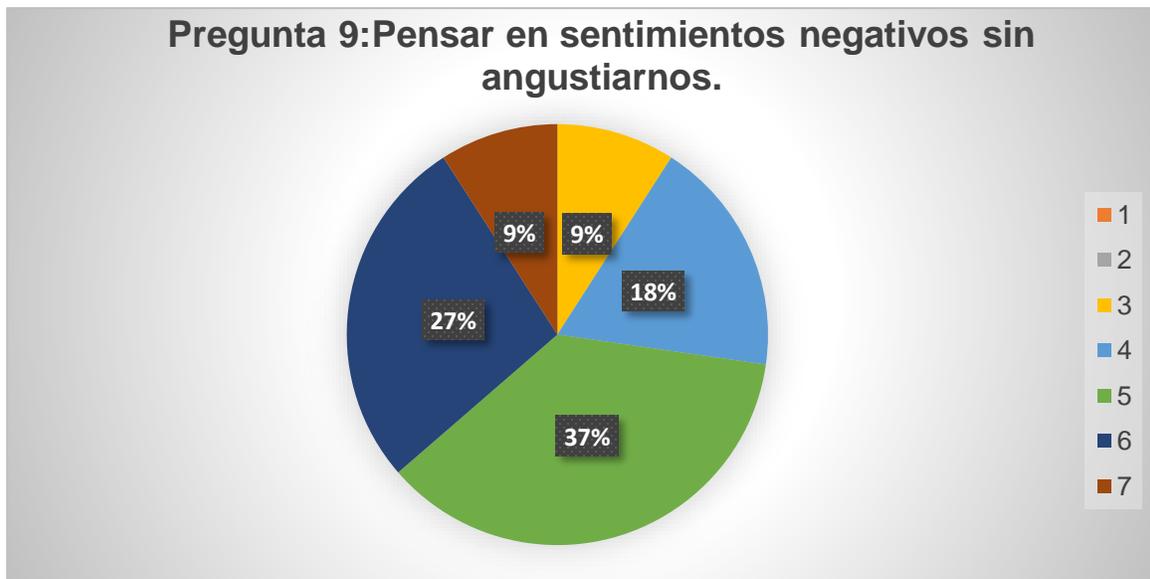


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que un 86% de los empleados tiene una capacidad en grado alto al comunicar sus sentimientos de manera eficaz, un 9% tiene una capacidad en grado bajo y por último un 5% respondió tener una capacidad en grado medio, por lo cual un total de 19 empleados del departamento de Formación que hacen una mayoría tiene la habilidad de saber comunicar sus sentimientos de manera eficaz cuando se les presente cualquier situación.

Tabla 15.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 9:	0	0	2	4	8	6	2	22

Figura 9.



Interpretación: Se puede observar que un total de 2 empleados que equivale a un 9% dijo tener una capacidad en grado bajo, mientras que un 18% que son 4 empleados tiene una capacidad en grado medio y por último un 73% de empleados serian 16 tienen una capacidad en grado alto, por lo cual la mayoría dijo pensar en sentimientos negativos sin lograrse angustiarse eso nos dice hay un equilibrio tanto emocional como racional en ellos.

Tabla 16.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 10:	0	0	0	3	7	11	1	22

Figura 10.

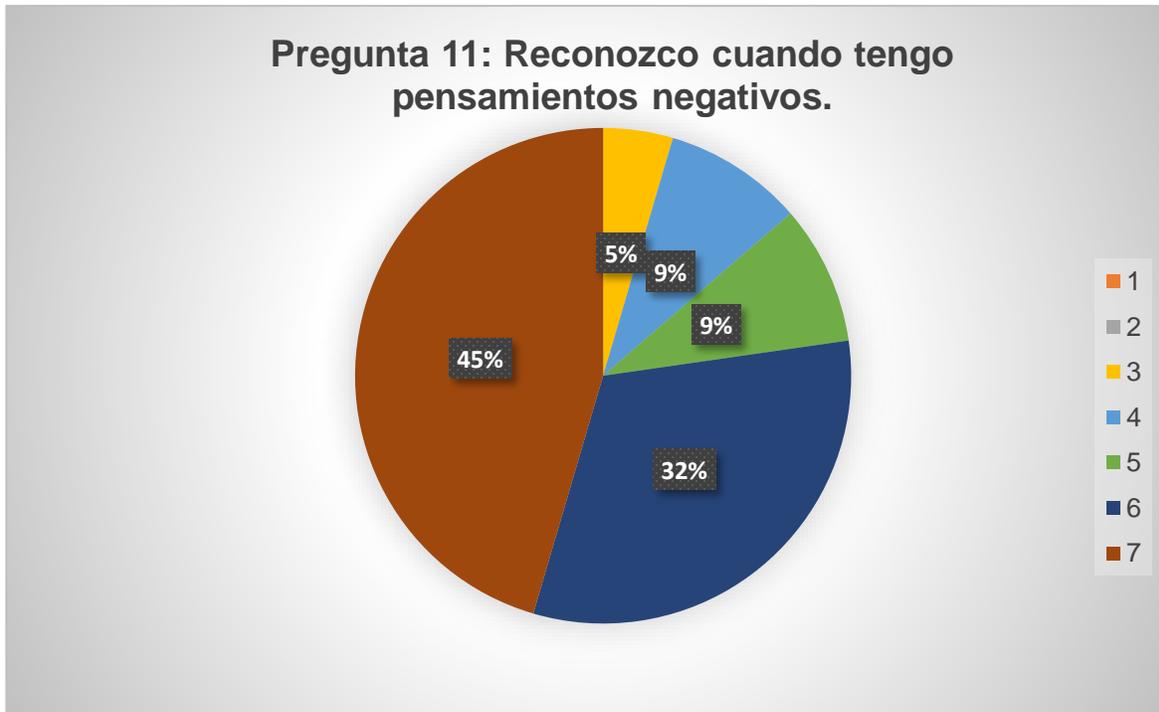


Interpretación: Un total de 86% de empleados que equivale a 19 personas tienen una capacidad en grado alto, mientras que un 14% tiene una capacidad en grado medio por lo cual una mayoría de 22 empleados dice mantener la calma cuando son el blanco de enfado de otros significando que no es tanto lo que les ocurra ellos poseen dominio para tranquilizarse.

Tabla 17.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 11:	0	0	1	2	2	7	10	22

Figura 11.

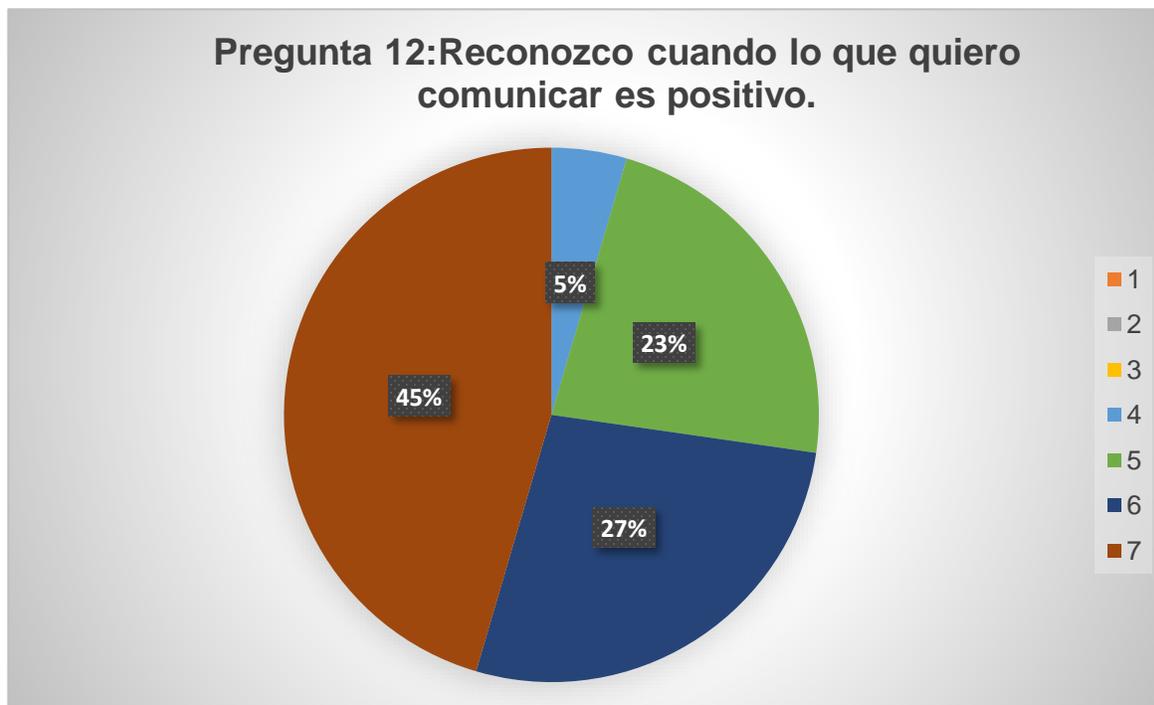


Interpretación: Según los resultados un total de 19 empleados que equivale al 86% posee una capacidad en grado alto, mientras que un 9% que son 2 empleados tienen una capacidad en grado medio y por último un 5% tiene una capacidad en grado bajo al reconocer cuando están teniendo pensamientos negativos, por lo cual son la mayoría de los empleados los que tienen esa capacidad de reconocer el momento en el que pensamientos no buenos entran en su mente

Tabla 18.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 12:	0	0	0	1	5	6	10	22

Figura 12.

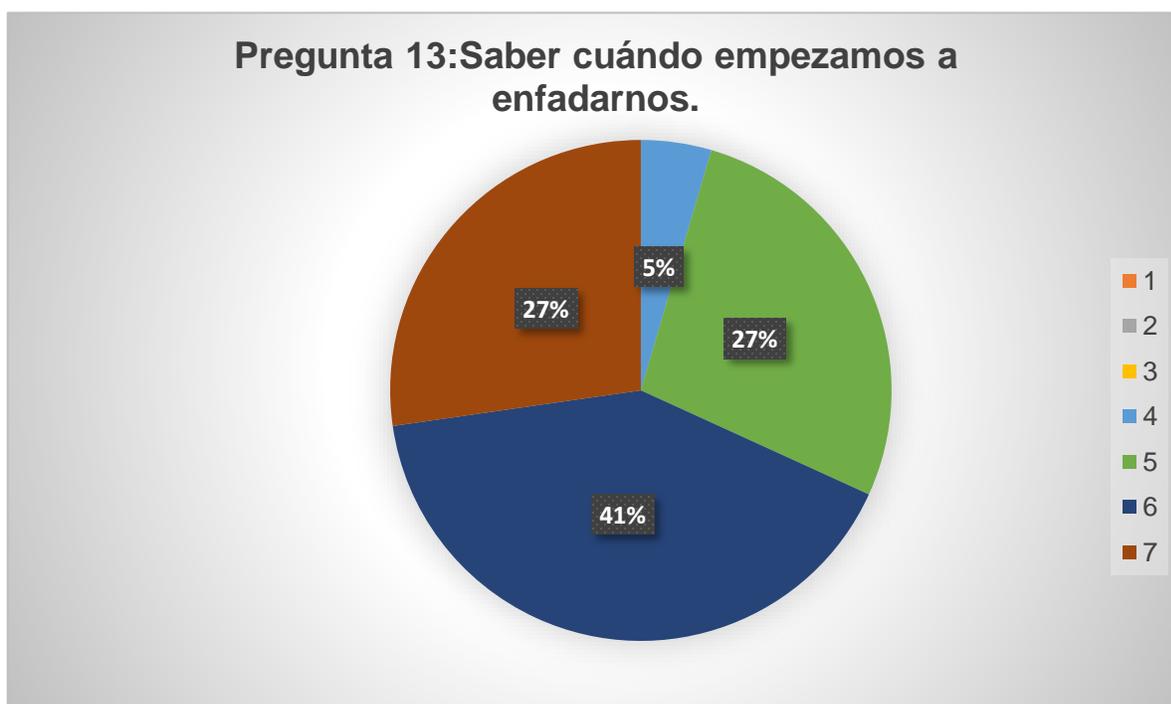


Interpretación: La mayoría de los empleados encuestados que son un 95% expresan tener una capacidad en grado alto al reconocer cuando lo que quieren comunicar es positivo, mientras que un 5% dice tener una capacidad en grado medio, por lo cual se observa que la mayoría tiene la capacidad de saber lo que transmitirá al hablar y si esto será positivo.

Tabla 19.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 13:	0	0	0	1	6	9	6	22

Figura 13.

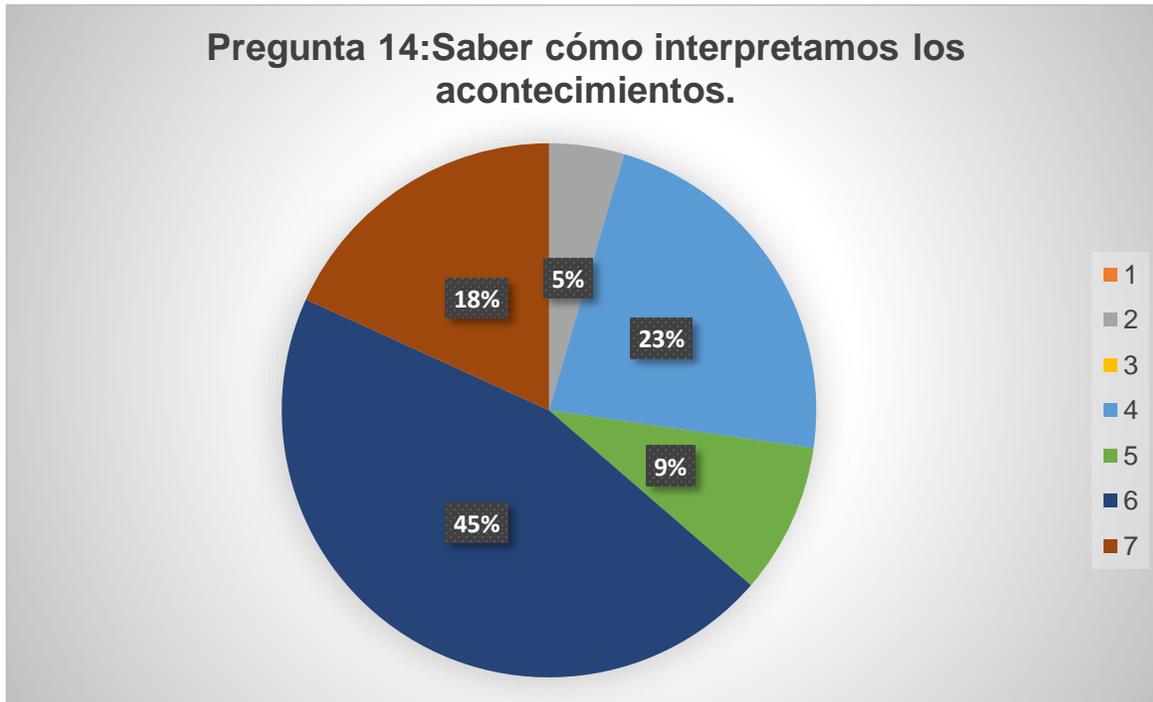


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que un 95% de los empleados encuestados dice tener una capacidad en grado alto, mientras que un 5% dice tener una capacidad en grado medio el reconocer el momento en el cual se empiezan a molestar o llegar al punto de enfadarse con esto el departamento de Formación está compuesto por más personas que saben reconocer lo antes mencionado.

Tabla 20.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 14:	0	1	0	5	2	10	4	22

Figura 14.

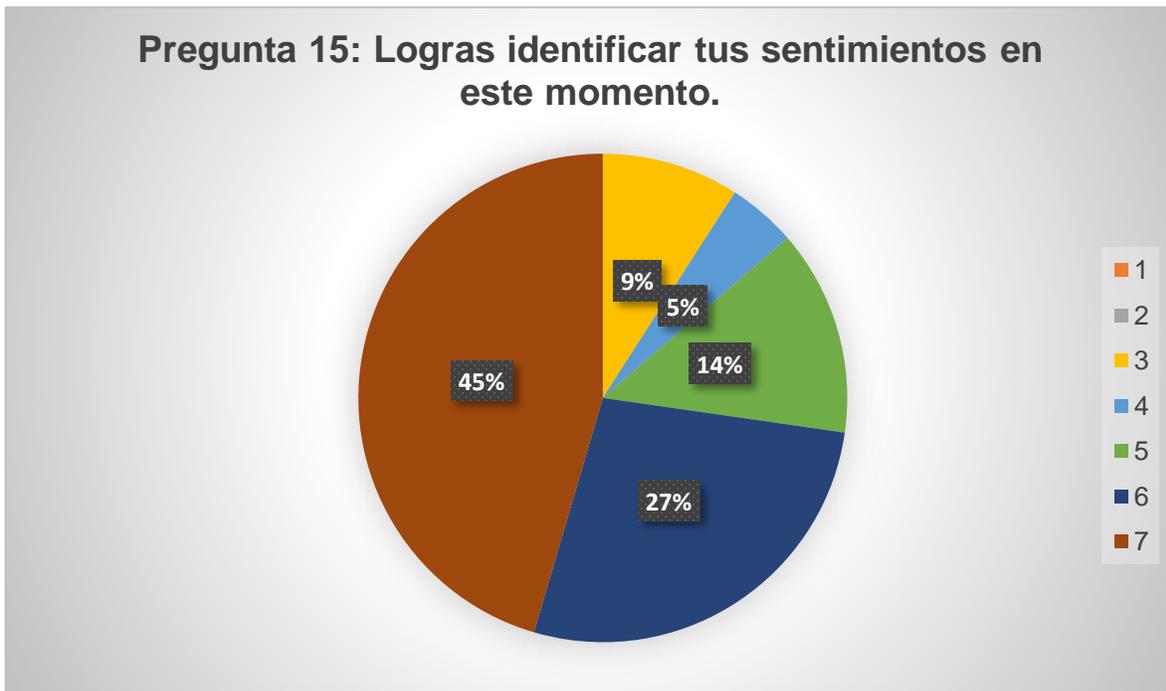


Interpretación: Según los resultados obtenidos un 5% de los empleados tiene una capacidad en grado bajo, mientras que un 23% se reflejan con una capacidad en grado medio y por último con la mayoría de porcentaje que es un 72% tienen una capacidad en grado alto al saber cómo interpretar diversos acontecimientos, por lo cual en el departamento de formación 16 de los empleados saben la manera correcta de interpretar los acontecimientos dependiendo el lugar y el momento adecuado.

Tabla 21.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 15:	0	0	2	1	3	6	10	22

Figura 15.



Interpretación: Según los datos recolectados un 5 % de los empleados dijo tener una capacidad en grado bajo, con un 23% de empleados que tienen un capacidad en grado medio y por último con un 72% con capacidad en grado alto, dicen lograr identificar sus sentimientos en el momento de responder la encuesta, por lo que es importante reconocer que en el departamento de formación con un total de 16 empleados que conforman la mayoría logran tener esa capacidad de reconocer como se sienten en diferentes lugares en el preciso momento que están allí.

Tabla 22.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 16:	0	0	0	4	6	6	6	22

Figura 16.

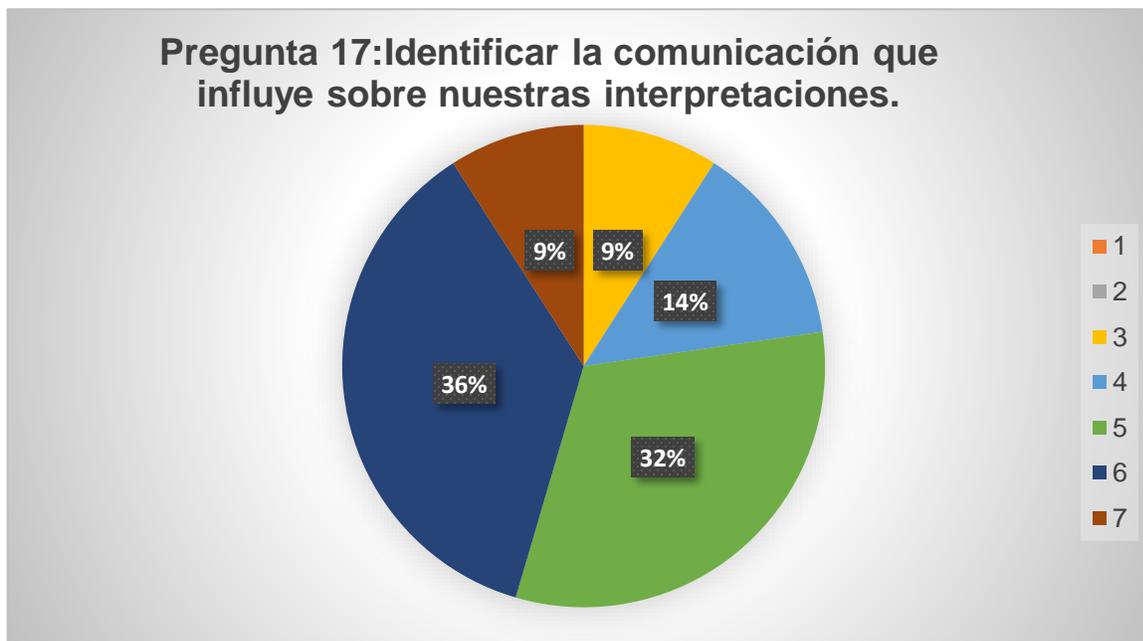


Interpretación: Según la información recolectada un 18% de los empleados del departamento de formación tienen una capacidad en grado medio, mientras que un 82% tiene una capacidad en grado bajo al comunicar con precisión lo que experimenta, esto conlleva a que la mayoría de los empleados comunican asertivamente las experiencias que ellos han tenido o les suceden.

Tabla 23.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 17:	0	0	2	3	7	8	2	22

Figura 17.



Interpretación: Los datos recolectados nos dicen que un 9% de los empleados tiene una capacidad en grado bajo, un 14% tienen una capacidad en grado medio y un 77% posee una capacidad en grado alto al identificar la comunicación que influye sobre nuestras interpretaciones, por lo cual se puede observar que la mayoría de los empleados tiene una comunicación efectiva los unos con los otros.

Tabla 24.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 18:	0	0	1	2	6	7	6	22

Figura 18.

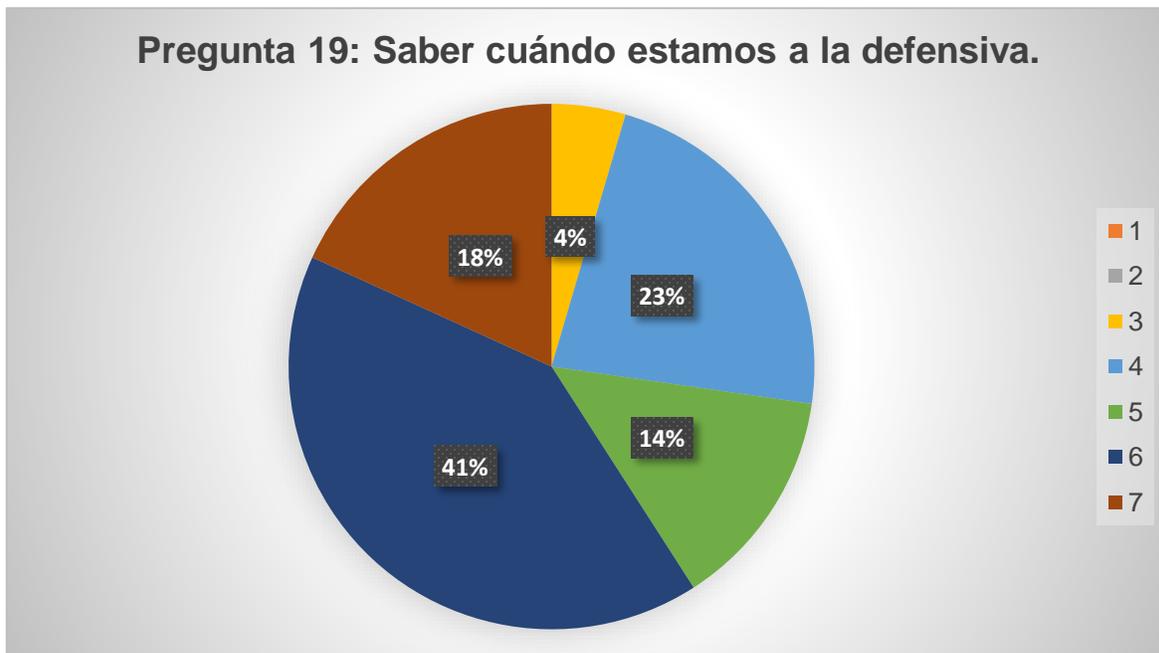


Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos se tiene que un 5% de los empleados tiene una capacidad en grado bajo, un 9% tiene una capacidad de grado medio y por último un 86% que dicen tener una capacidad de grado alto al lograr identificar sus cambios de humor, por lo observado un total de 19 empleados dicen tener la capacidad de identificar los diferentes cambios de humor que pueden presentar eso hace que el departamento de formación tenga personas asertivas que saben identificar sus emociones.

Tabla 25.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 19:	0	0	1	5	3	9	4	22

Figura 19.

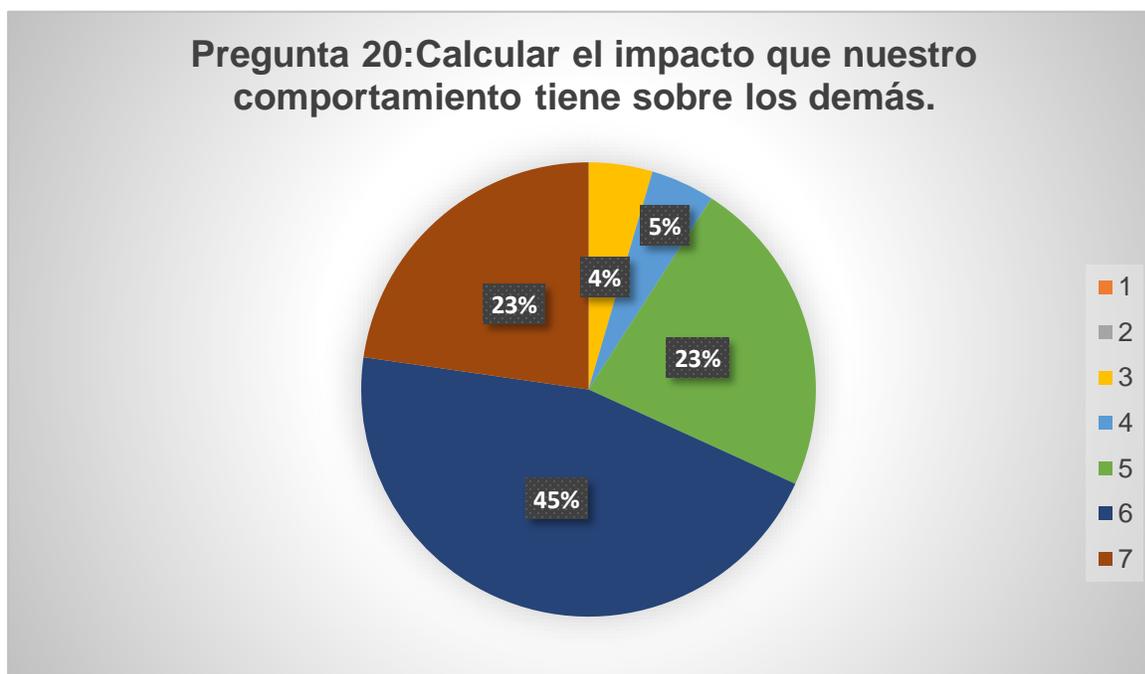


Interpretación: En los resultados obtenidos se tienen que un 72% de los empleados tiene una capacidad en grado alto, así también se observa un 23% con una capacidad de grado medio y por último se tiene un 5% con una capacidad de grado bajo al saber cuándo están a la defensiva, por lo observado con un total de 16 personas que hacen la mayoría dentro del departamento de formación saben cuándo están a la defensiva o incomodos con algo.

Tabla 26.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 20:	0	0	1	1	5	10	5	22

Figura 20.

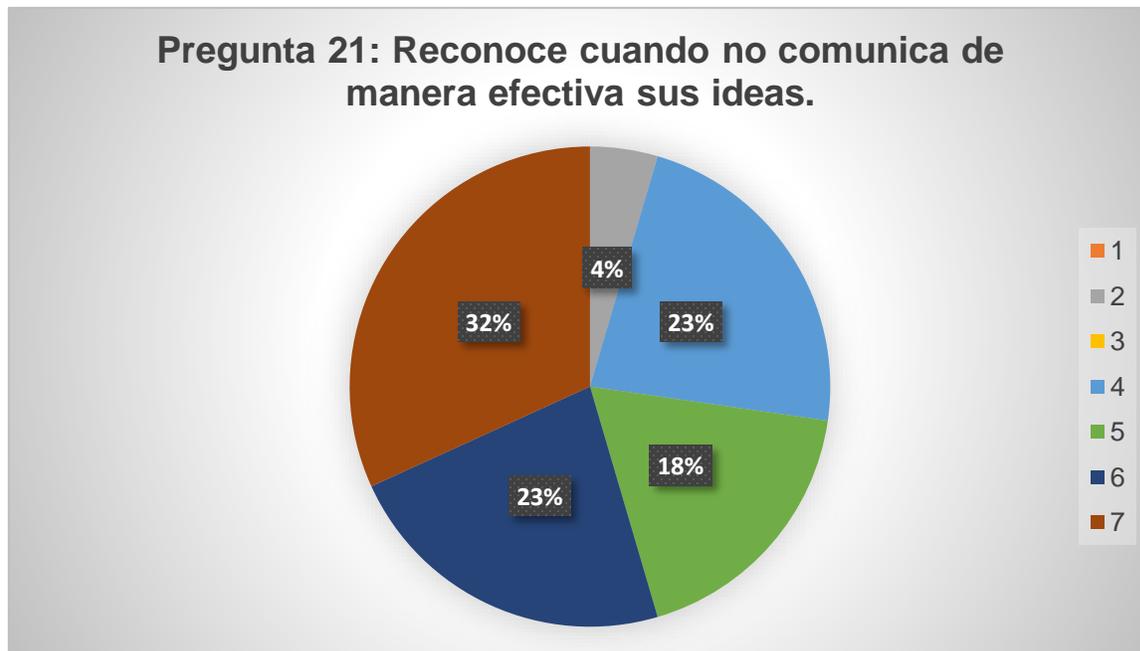


Interpretación: La mayoría de los empleados encuestados respondieron tener una capacidad en grado alto con un 90%, mientras que un 5% de los empleados dice tener una capacidad en grado bajo y así también con un 5% de los empleados tienen una capacidad en grado medio al calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás, un total de 20 empleados del departamento de formación dicen calcular lo antes mencionado por lo cual es importante reconocer y pensar cómo se actuara en diferentes situaciones para no perjudicar a nadie.

Tabla 27.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 21:	0	1	0	5	4	5	7	22

Figura 21.

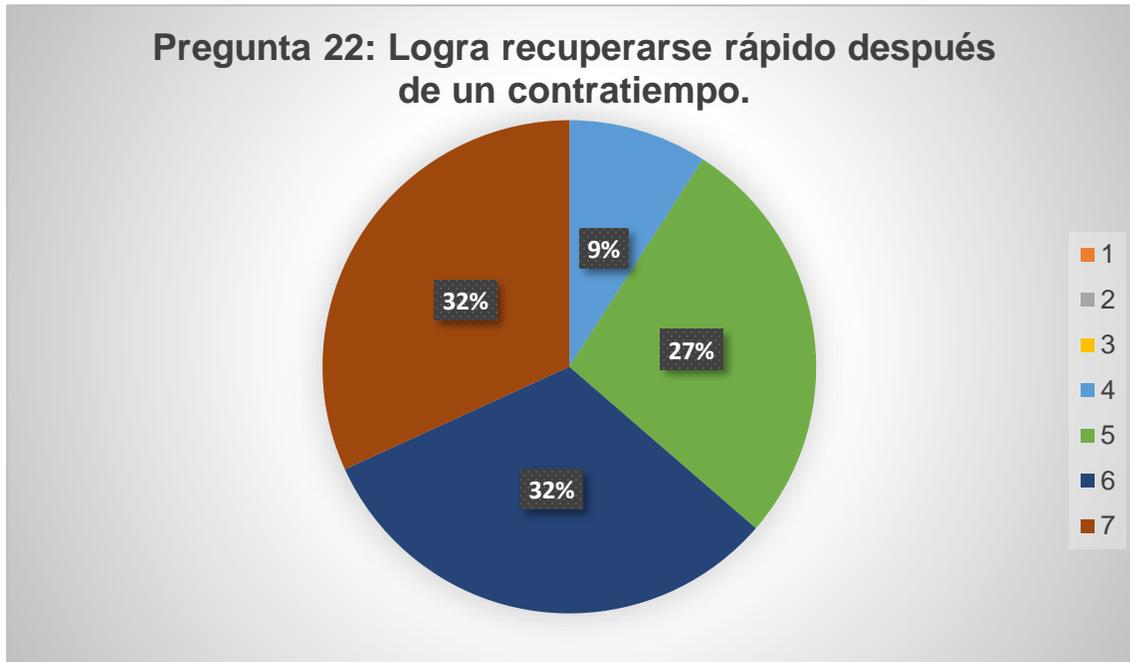


Interpretación: Según los resultados obtenidos de los encuestados con un 5% dicen tener una capacidad en grado bajo, con un 23% de los empleados tiene una capacidad de grado media y por último un 72% posee una capacidad de grado alto al reconocer cuando no comunica de manera efectiva sus ideas, por lo cual es de suma importancia que el personal sepa en qué momento se diga lo que se piensa de la manera más efectiva posible.

Tabla 28.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 22:	0	0	0	2	6	7	7	22

Figura 22.

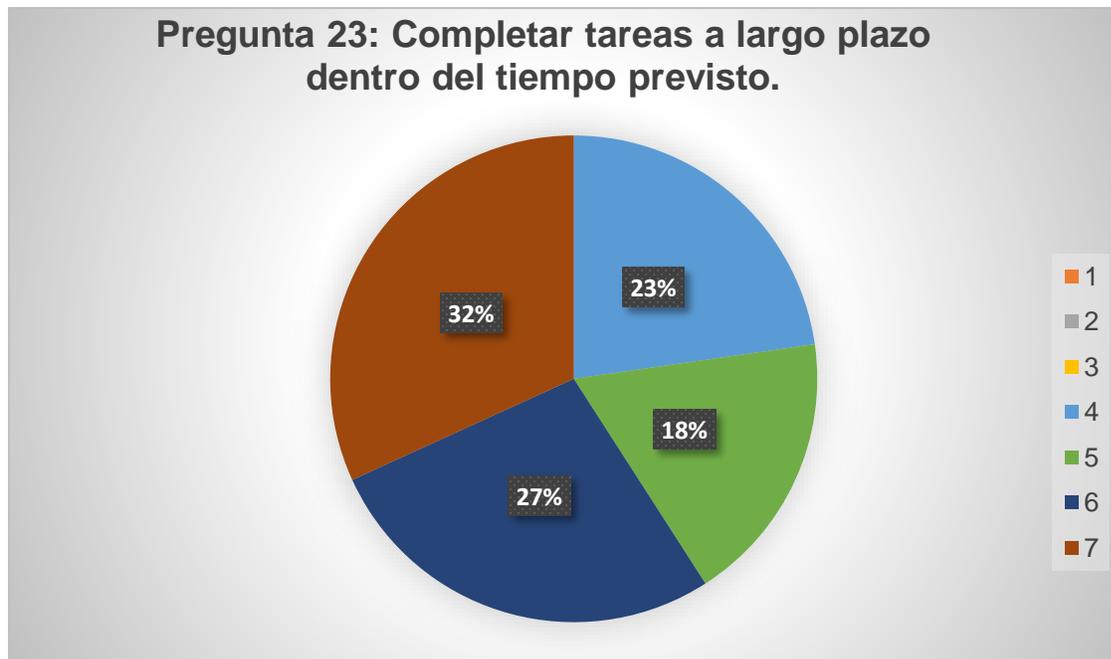


Interpretación: La mayoría de los empleados encuestados contestaron con un 91% que tienen una capacidad en grado alto y con un 9% otros dijeron tener una capacidad en grado medio al lograr recuperarse rápido después de un contratiempo, esto denota la buena organización que se tiene por parte de los empleados para salir con el tiempo establecido que requiere cada actividad.

Tabla 29.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 23:	0	0	0	5	4	6	7	22

Figura 23.

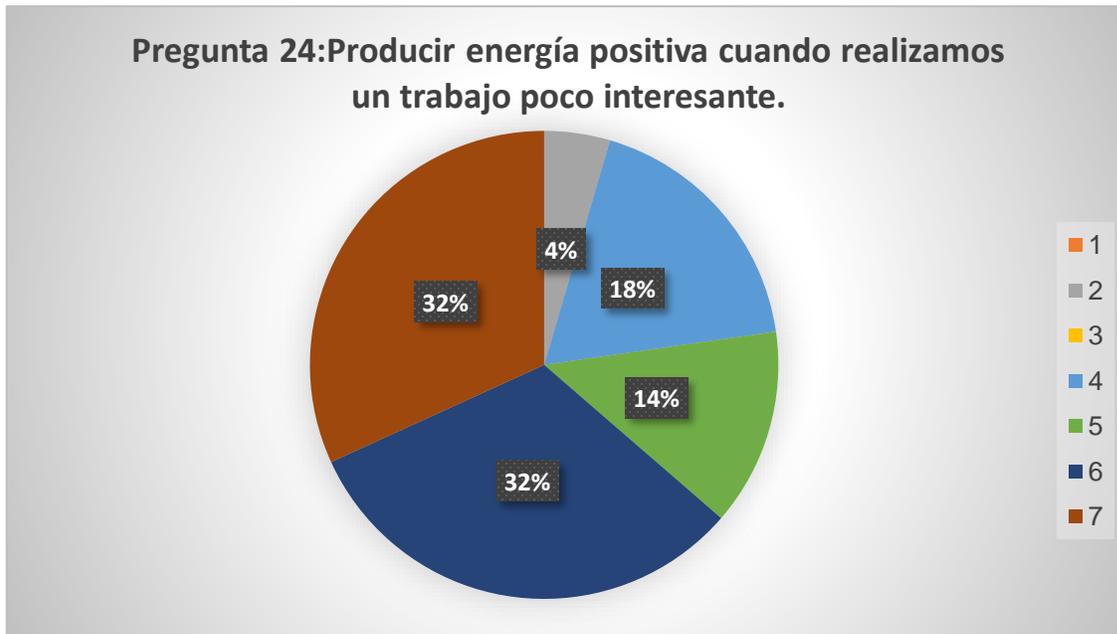


Interpretación: Según los encuestados se tiene que un 23% poseen una capacidad en grado medio y con un 77% dicen tener una capacidad en grado alto al completar tareas a largo plazo del tiempo previsto, como en el punto anterior denota tener una organización adecuada ya que solo así se logran completar las diferentes tareas o actividades que se tienen en un periodo de tiempo que se ha estipulado con anterioridad.

Tabla 30.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 24:	0	1	0	4	3	7	7	22

Figura 24.

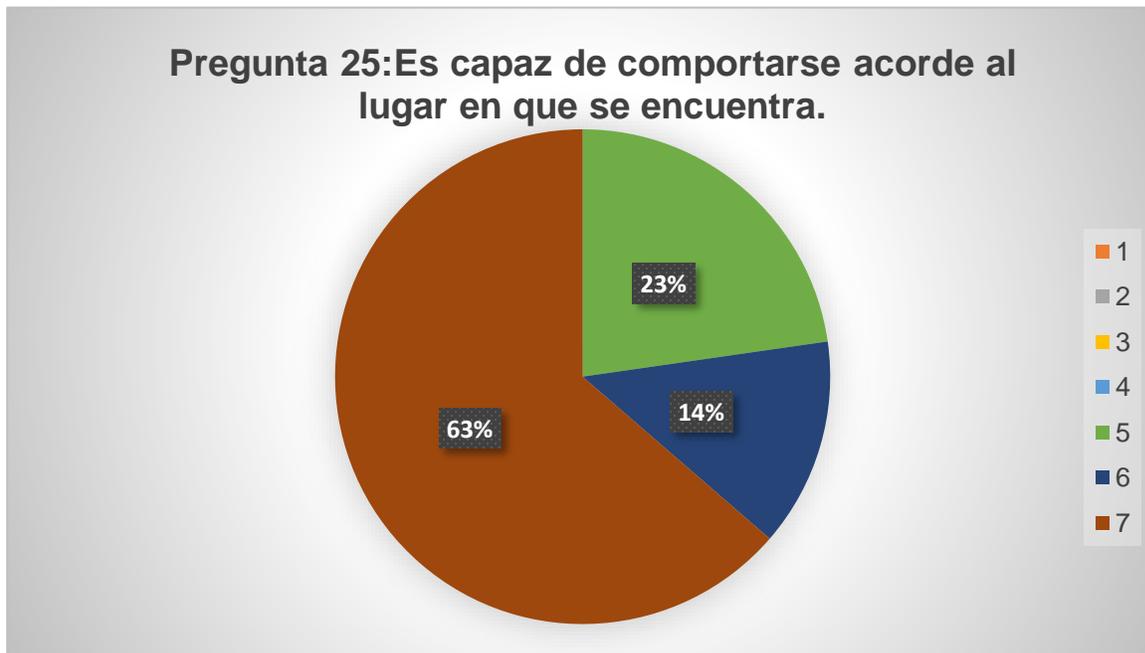


Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 78% de los empleados de departamento de Formación tiene una capacidad en grado alto, así también un 18% dice tener una capacidad en grado medio y solo un 4% dice tener una capacidad en grado bajo al producir energía positiva cuando están realizando un trabajo poco interesante, por lo cual se tiene que 17 empleados dicen tener la capacidad antes mencionada siendo importante tener personal con energía positiva para no transmitir negatividad a los demás.

Tabla 31.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 25:	0	0	0	0	5	3	14	22

Figura 25.

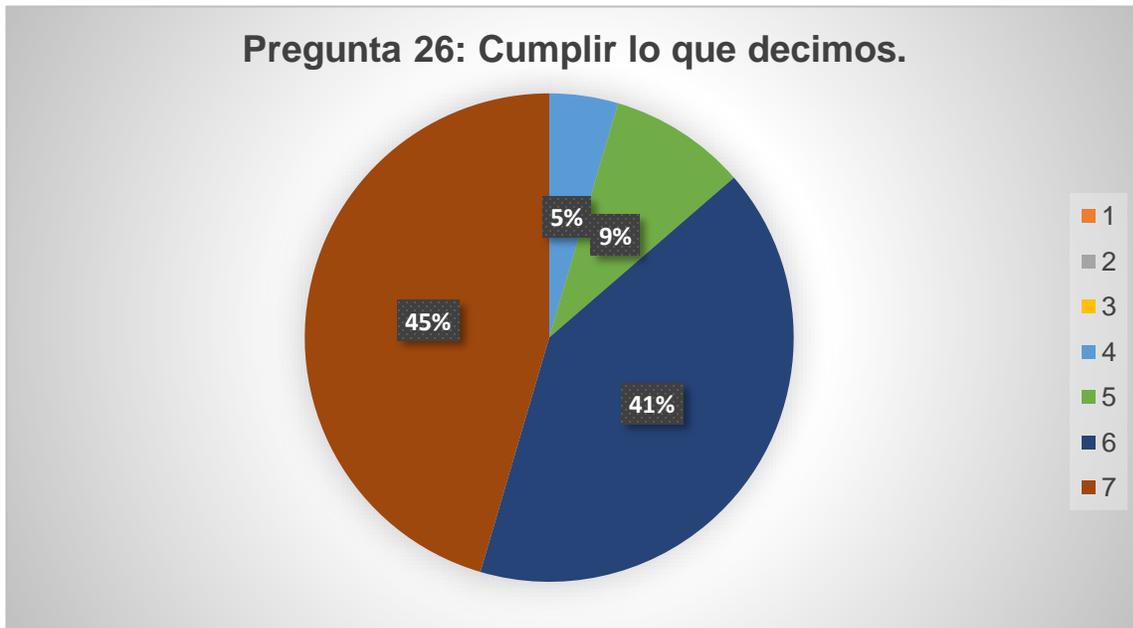


Interpretación: El total de los 22 empleados encuestados que hacen el 100% respondió tener una capacidad en grado alto al momento de comportarse acorde al lugar en que se encuentran, lo que habla muy bien de ellos siendo importante para dar una buena imagen al lugar para el cual laboran.

Tabla 32.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 26:	0	0	0	1	2	9	10	22

Figura 26.

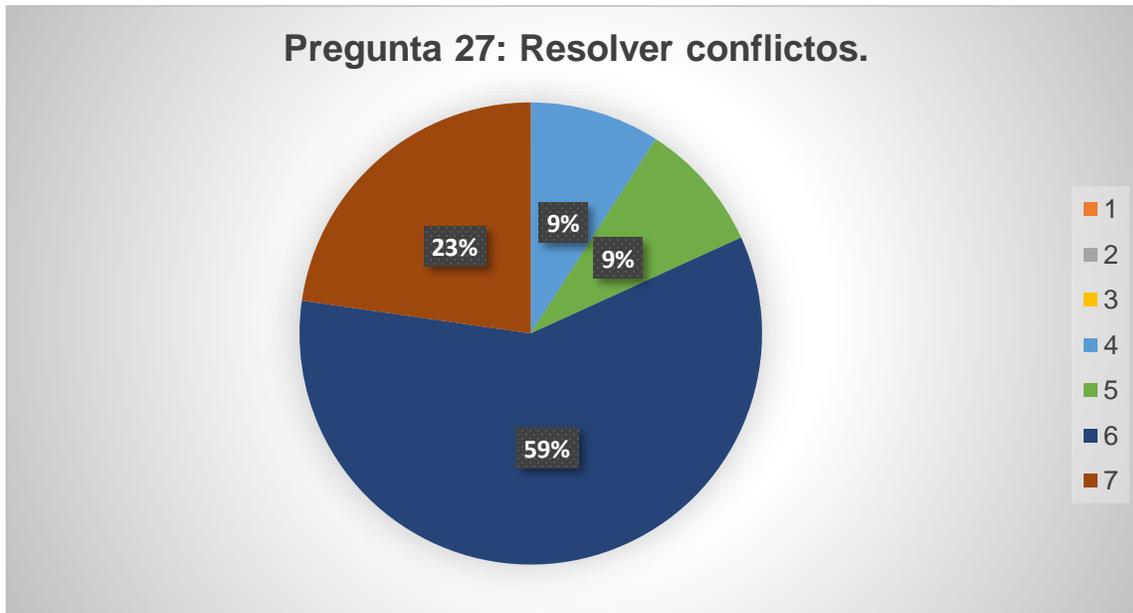


Interpretación: Según los datos recolectados de las personas encuestadas se muestra que el 95% de los empleados dice tener una capacidad en grado alto, mientras que un 5% dijo tener una capacidad en grado medio al cumplir lo que dicen, por lo cual diremos que es importante tener sintonía en cuanto a pensar y decir ya que así cumpliremos lo que decimos, ser sinceros es parte fundamental del ser humano.

Tabla 33.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 27:	0	0	0	2	2	13	5	22

Figura 27.

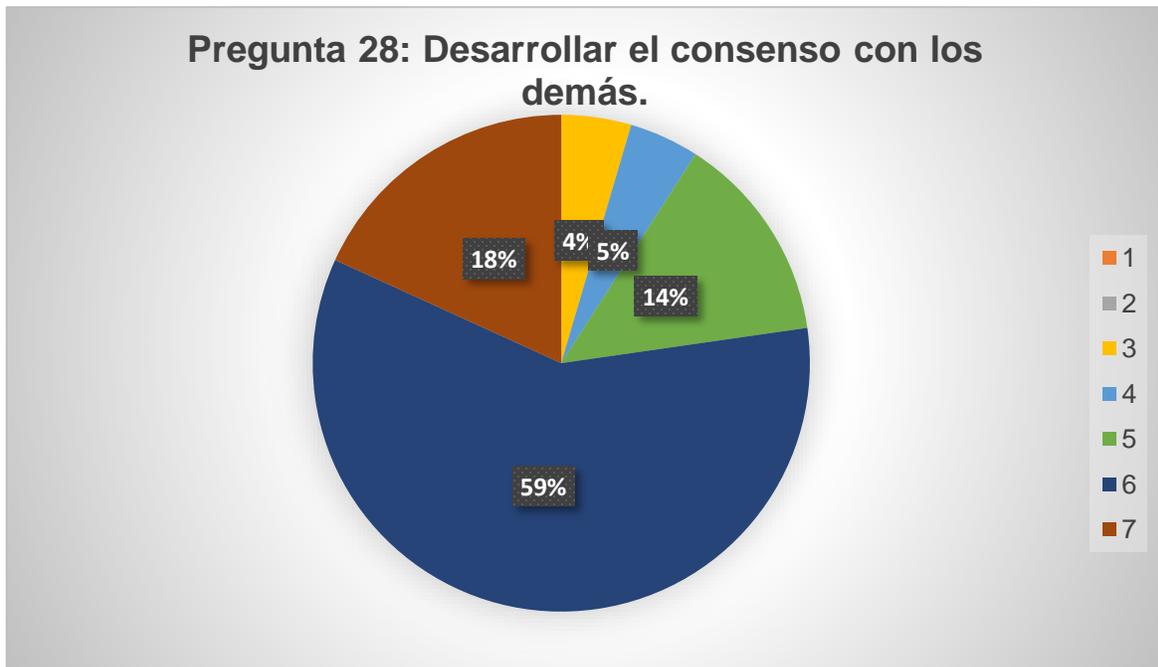


Interpretación: Según los datos de los encuestados se muestra que un 91% de los empleados dijo tener una capacidad en grado alto, mientras que un 9% dice tener una capacidad en grado medio a la hora de resolver conflictos quiere decir un total de 20 personas se les facilita resolver con asertividad los conflictos que se les presente.

Tabla 34.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 28:	0	0	1	1	3	13	4	22

Figura 28.

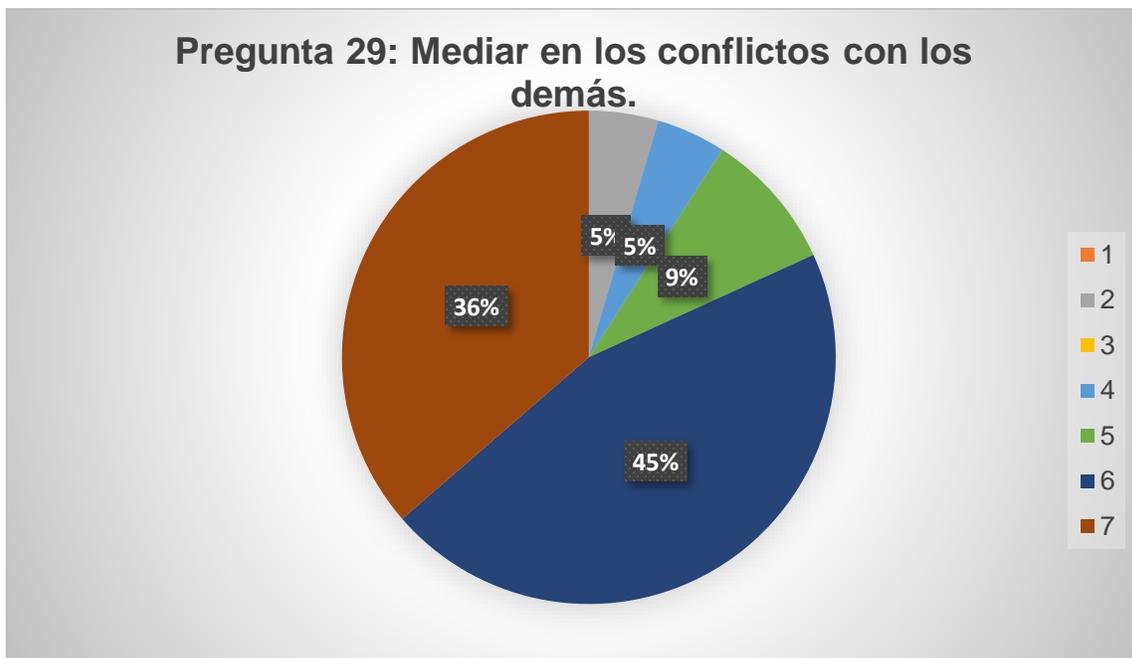


Interpretación: Al observar los resultados se tiene que un 91% de los empleados dice tener una capacidad en grado alto, mientras que un 5% obtuvo una capacidad en grado medio, y por último otro 4% de los empleados tiene una capacidad en grado bajo al desarrollar el consenso con los demás lo que conlleva a ponerse de acuerdo en su mayoría ya que un total de 20 empleados dijo tener esa capacidad de lograr consenso con los demás.

Tabla 35.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 29:	0	1	0	1	2	10	8	22

Figura 29.

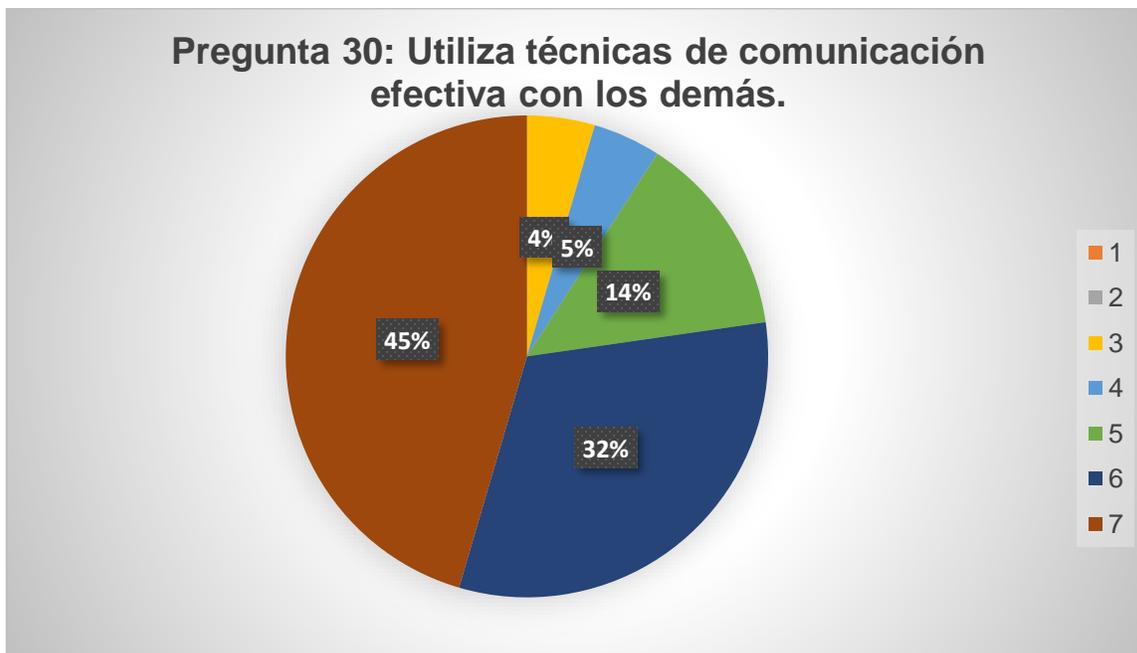


Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene que un 90% de los empleados muestra una capacidad en grado alto, mientras que un 5% tiene una capacidad en grado medio y otro 5% muestran una capacidad en grado bajo al mediar en los conflictos con los demás, lo que implica que la mayoría que hacen un total de 20 empleados intervienen de manera positiva en medio de algún conflicto para buscar una solución.

Tabla 36.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 30:	0	0	1	1	3	7	10	22

Figura 30.

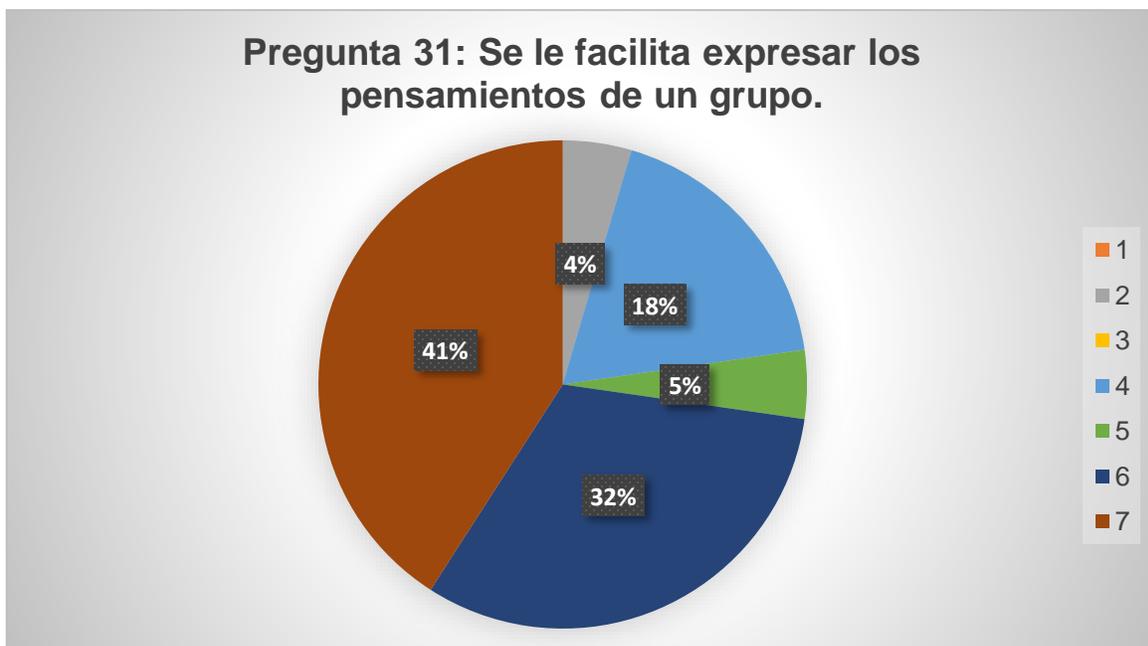


Interpretación: Los resultados muestran que un 91% de los empleados tiene una capacidad en grado alto, otro 5% tiene una capacidad en grado medio, mientras que un 4% parece tener una capacidad en grado bajo al saber utilizar técnicas de comunicación efectiva con los demás, siendo esto de vital importancia en las empresas ya que para lograr una comunicarse efectiva debe existir buenas relaciones interpersonales.

Tabla 37.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 31:	0	1	0	4	1	7	9	22

Figura 31.

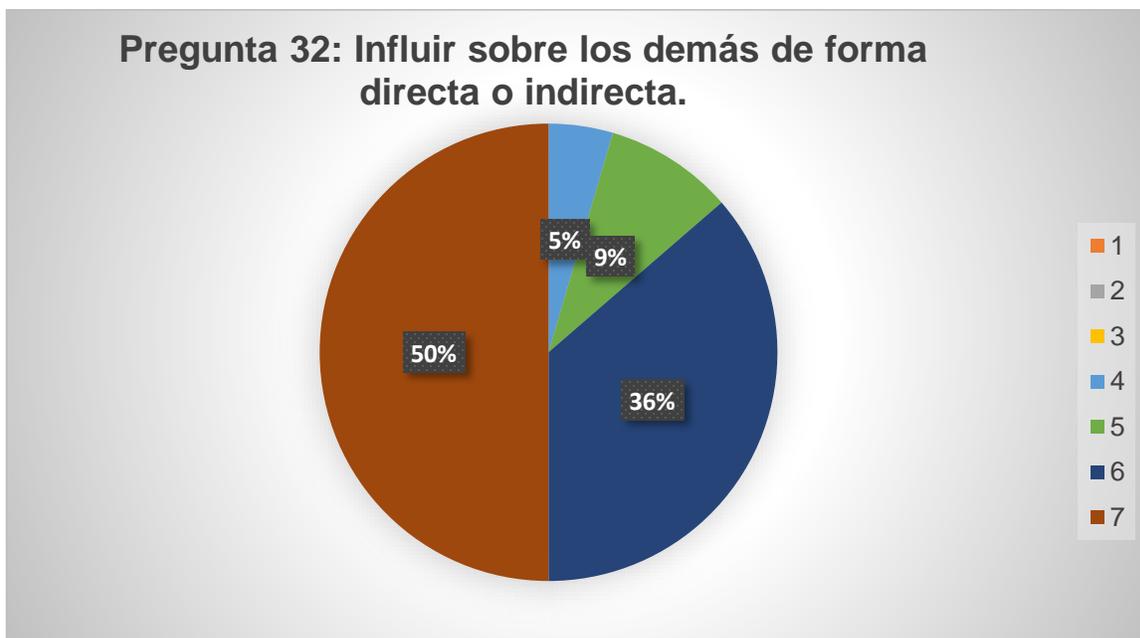


Interpretación: Como se observa en el gráfico el 78% de los empleados respondió tener una capacidad en grado alto, un 18% respondió tener una capacidad en grado medio, y por último un 4% dijo tener una capacidad en grado bajo al facilitárseles expresar los pensamientos de un grupo, lo que implica que su mayoría los empleados tiene capacidad de liderazgo y eso es ganancia para la organización en la cual laboran.

Tabla 38.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 32:	0	0	0	1	2	8	11	22

Figura 32.

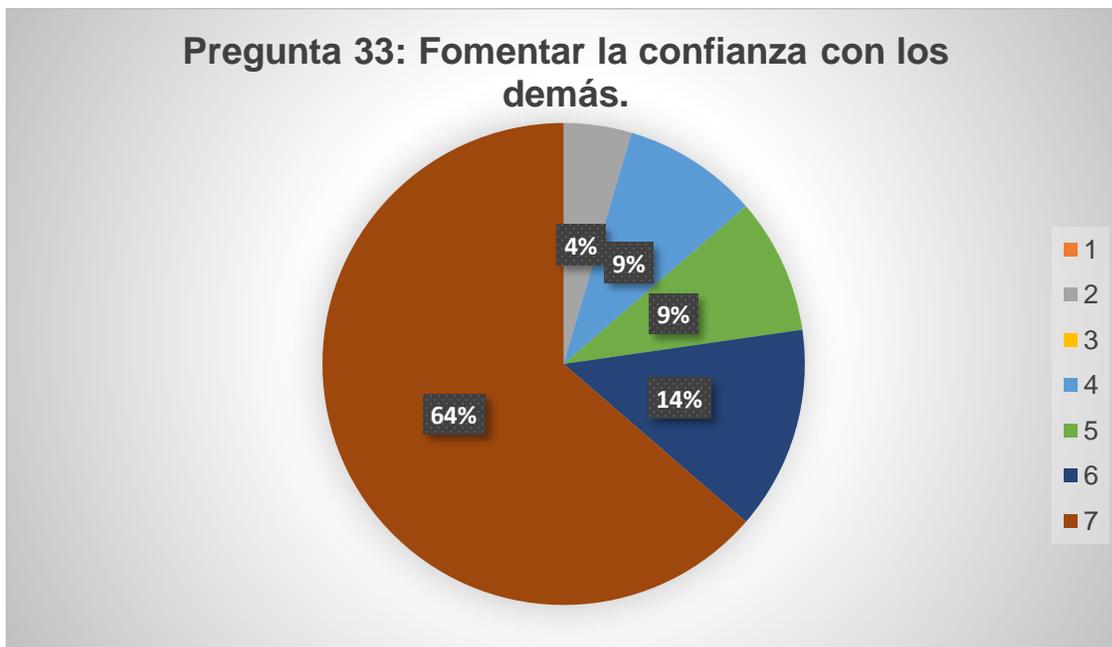


Interpretación: Un total del 95% de los empleados dice tener una capacidad con grado alto, mientras que un 5% dijo tener una capacidad en grado medio al influir sobre los demás de forma directa o indirecta, lo que muestra que en su mayoría los colaboradores del área de formación tienen capacidad de liderazgo en cierto sentido ya que logran ser influencia sobre las demás personas.

Tabla 39.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 33:	0	1	0	2	2	3	14	22

Figura 33.



Interpretación: Como se observa en la gráfica el 87% de los encuestados respondieron tener una capacidad en grado alto, un 9% dijo tener una capacidad en grado medio y por último un 4% de los empleados tienen una capacidad en grado bajo al fomentar la confianza con los demás siendo esto de vital importancia en una organización el logro de la confianza entre sus colaboradores.

Tabla 40.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 34:	0	0	0	2	1	6	13	22

Figura 34.

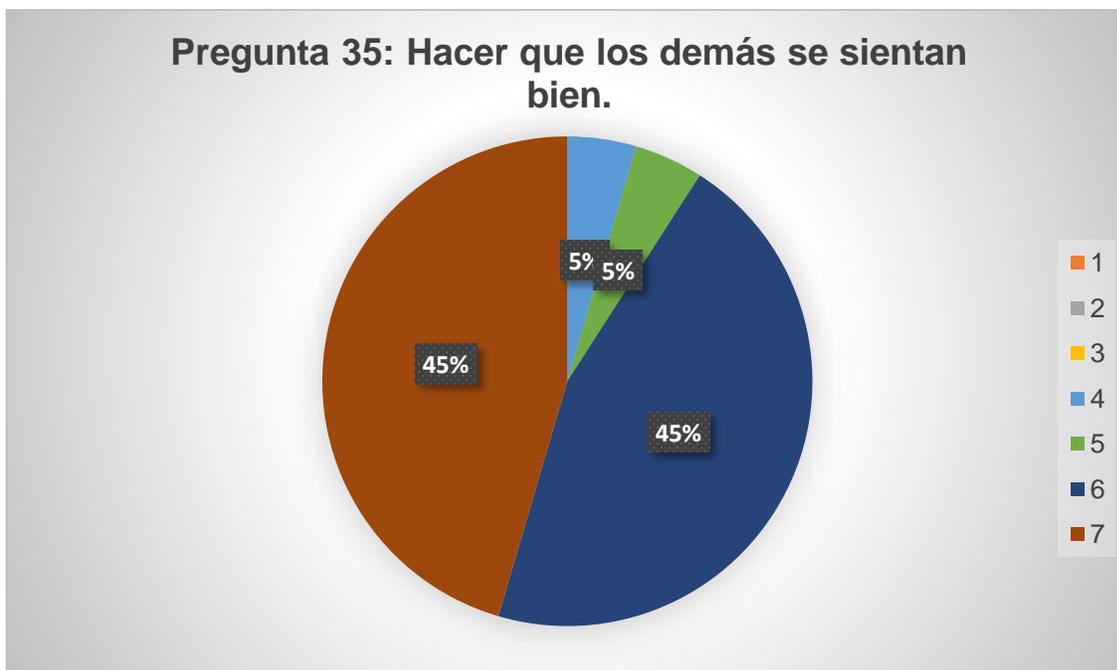


Interpretación: Según los resultados se obtuvo que un 91% de los empleados respondieron tener una capacidad con grado alto, mientras que un 9% dijeron tener una capacidad en grado bajo al ser capaces de organizar grupos de apoyo siendo esto importante para la organización ya que en ocasiones se necesitan este tipo de grupos y si sus colaboradores en su gran mayoría los pueden crear es una ganancia para la organización.

Tabla 41.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 35:	0	0	0	1	1	10	10	22

Figura 35.

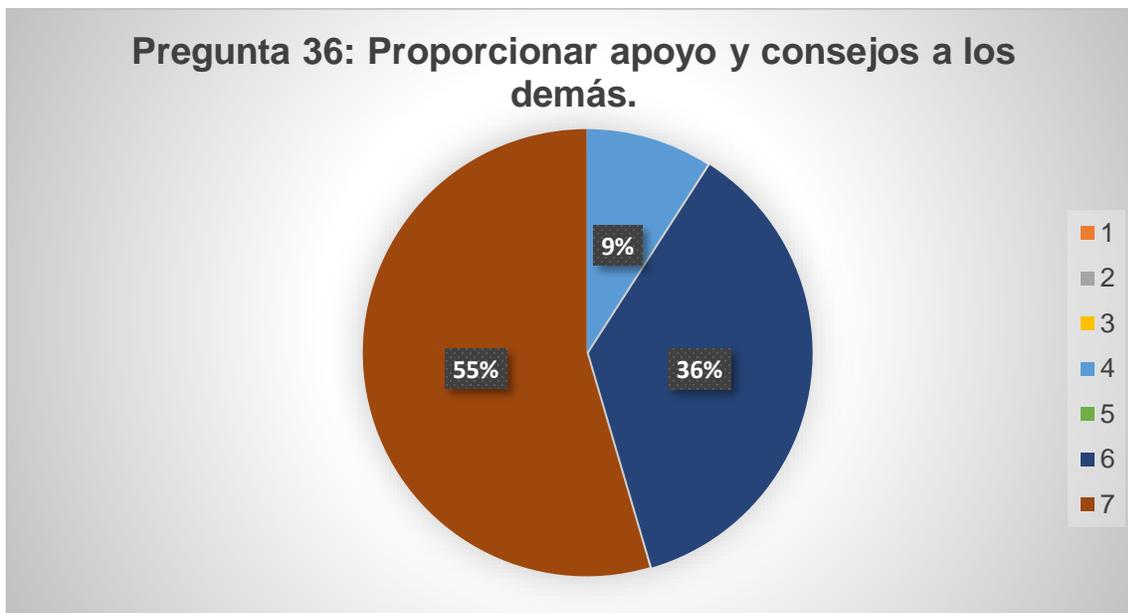


Interpretación: Como resultado de la interrogante anterior se tiene que un 95% de los empleados tiene una capacidad en grado alto, y un 5% dijo tener una capacidad en grado medio al hacer que los demás se sientan bien, esto es de suma importancia ya que si un colaborador no se siente bien en el lugar de trabajo empiezan a surgir pensamientos de negatividad hacia la organización, pero en el departamento de formación un total de 21 empleados dijo lograr hacer lo antes mencionado.

Tabla 42.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 36:	0	0	0	2	0	8	12	22

Figura 36.



Interpretación: Según los resultados en su mayoría con un 91% de los empleados tiene una capacidad en grado alto, mientras que un 9% dijo tener una capacidad en grado medio al proporcionar apoyo y consejos a los demás, esto conlleva a que un total de 20 colaboradores son capaces de apoyarse entre sí mostrando así la calidad humana que existe entre ellos.

Tabla 43.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 37:	0	0	1	4	1	6	10	22

Figura 37.

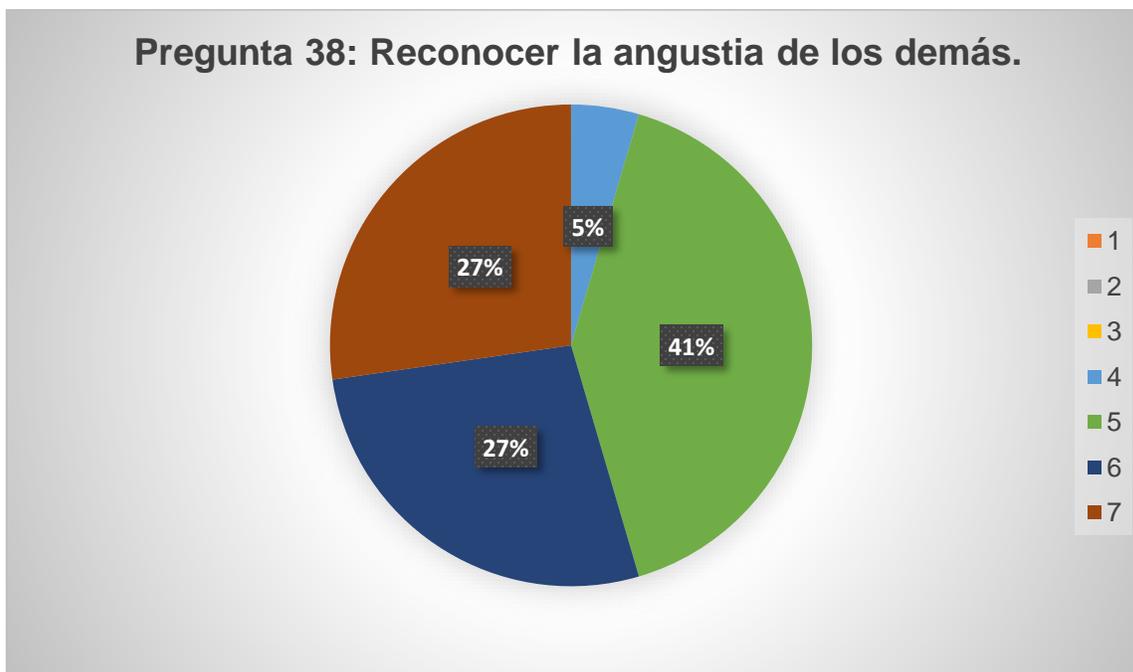


Interpretación: Un total del 77% de los empleados dijeron tener una capacidad en grado alto, un 18% de los empleados que tienen una capacidad en grado medio y por último un 5% tiene una capacidad en grado bajo al lograr comprender con facilidad los sentimientos de las personas, mostrando así empatía entre ellos, ya que es importante colocarse en la posición de los demás para poder comprenderlos.

Tabla 44.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 38:	0	0	0	1	9	6	6	22

Figura 38.

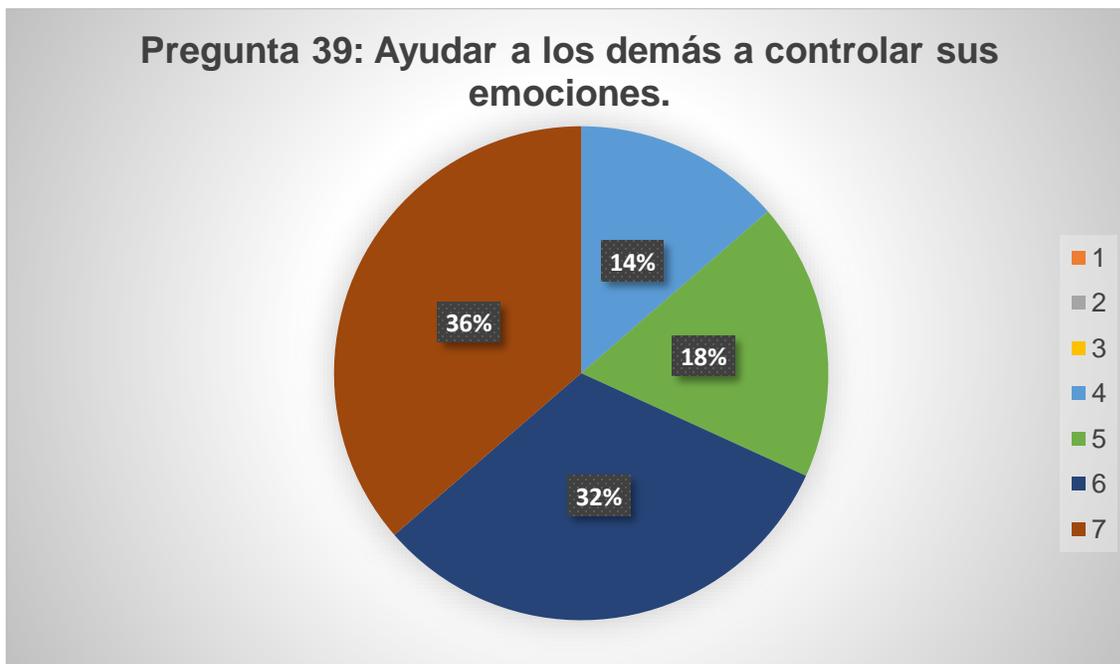


Interpretación: Según los resultados un 95% de los empleados tienen una capacidad de grado alto, mientras que un 5% tiene una capacidad en grado bajo al reconocer la angustia de los demás, mostrando ser observadores para así brindar la ayuda adecuada si la situación los requiere.

Tabla 45.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 39:	0	0	0	3	4	7	8	22

Figura 39.

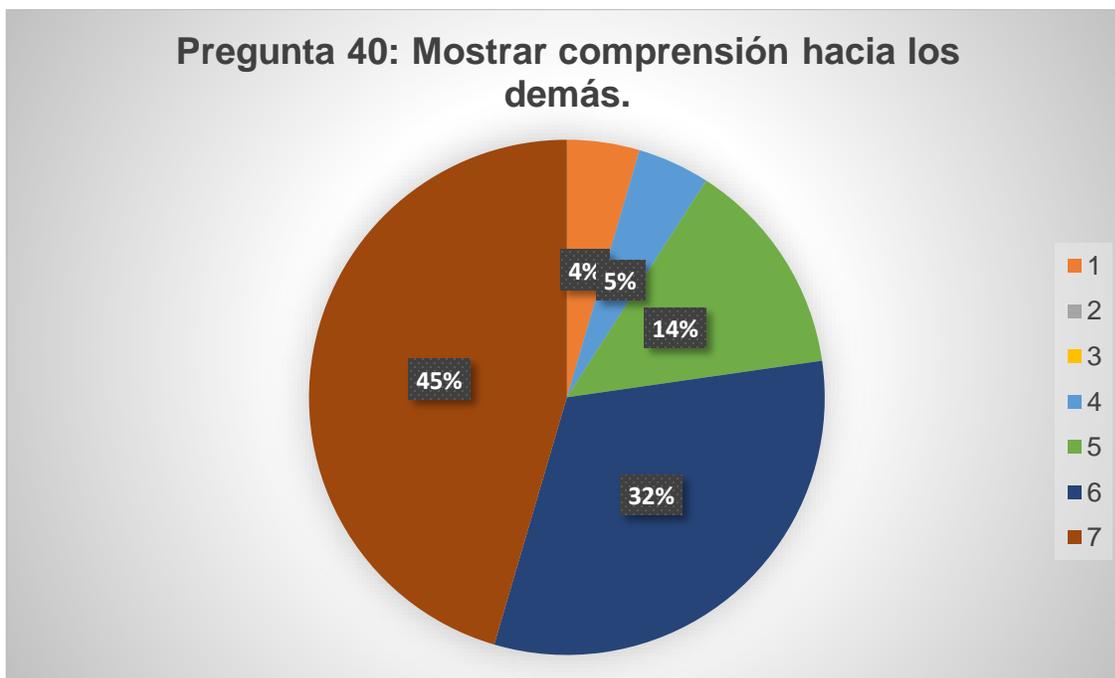


Interpretación: Como resultado de los encuestados se tiene que un 86% respondió tener una capacidad en grado alto, mientras que un 14% dijo tener una capacidad en grado medio al ayudar a controlar sus emociones, logrando un equilibrio entre los pensamientos y las emociones siendo esto importante para la salud psico-emocional de los trabajadores.

Tabla 46.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 40:	1	0	0	1	3	7	10	22

Figura 40.

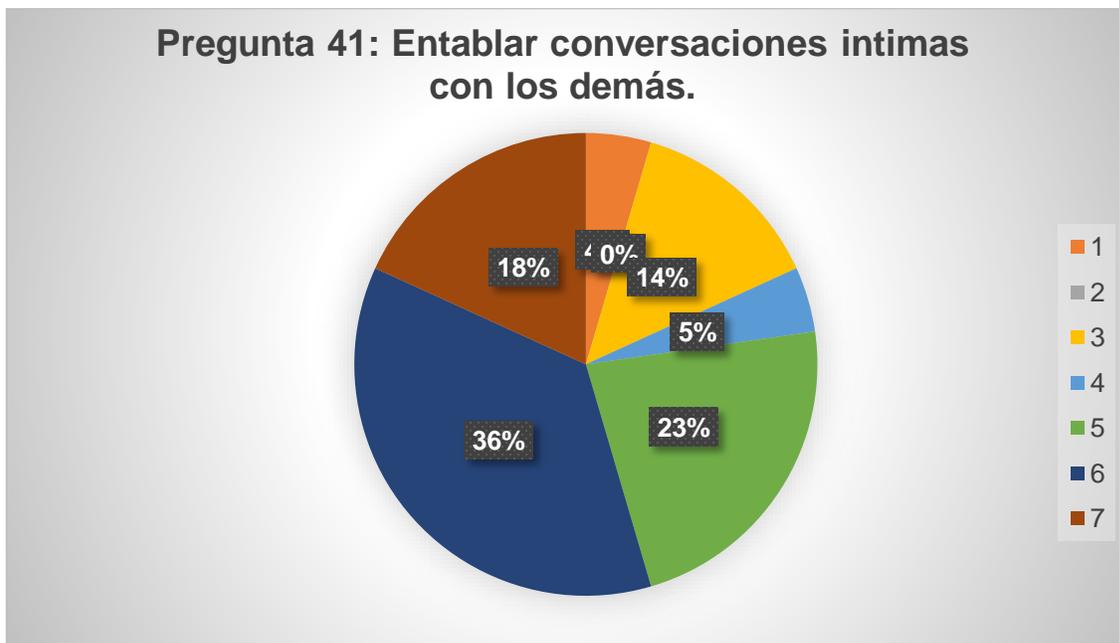


Interpretación: Al observar el gráfico un 91% de los empleados tiene una capacidad de empatía con grado alto al mostrar comprensión hacia los demás, así también hay un 5% que dijo tener una capacidad en grado medio y por último un 4% tiene una capacidad en grado bajo al tener que enfrentar una situación así.

Tabla 47.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 41:	1	0	3	1	5	8	4	22

Figura 41.

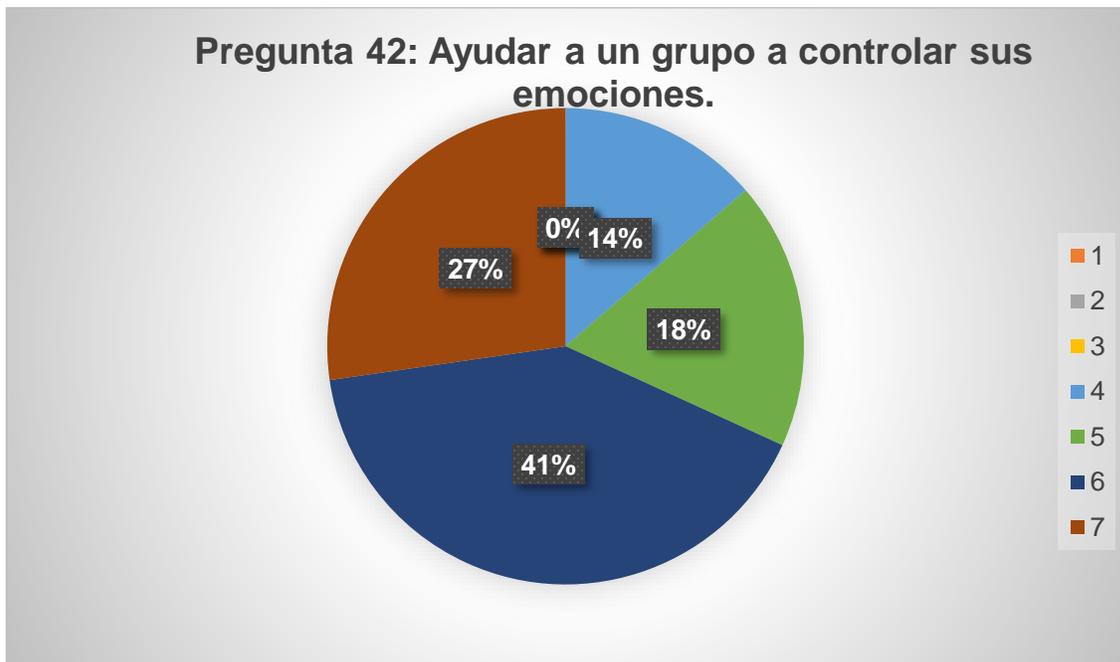


Interpretación: Se observa que un 77% de los empleados poseen una capacidad de empatía con grado alto al lograr entablar conversaciones intimas con los demás, con un 5% que tienen una capacidad en grado medio, y con un 18% de empleados tiene capacidad en grado bajo al estar frente a dicha situación.

Tabla 48.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 42:	0	0	0	3	4	9	6	22

Figura 42.

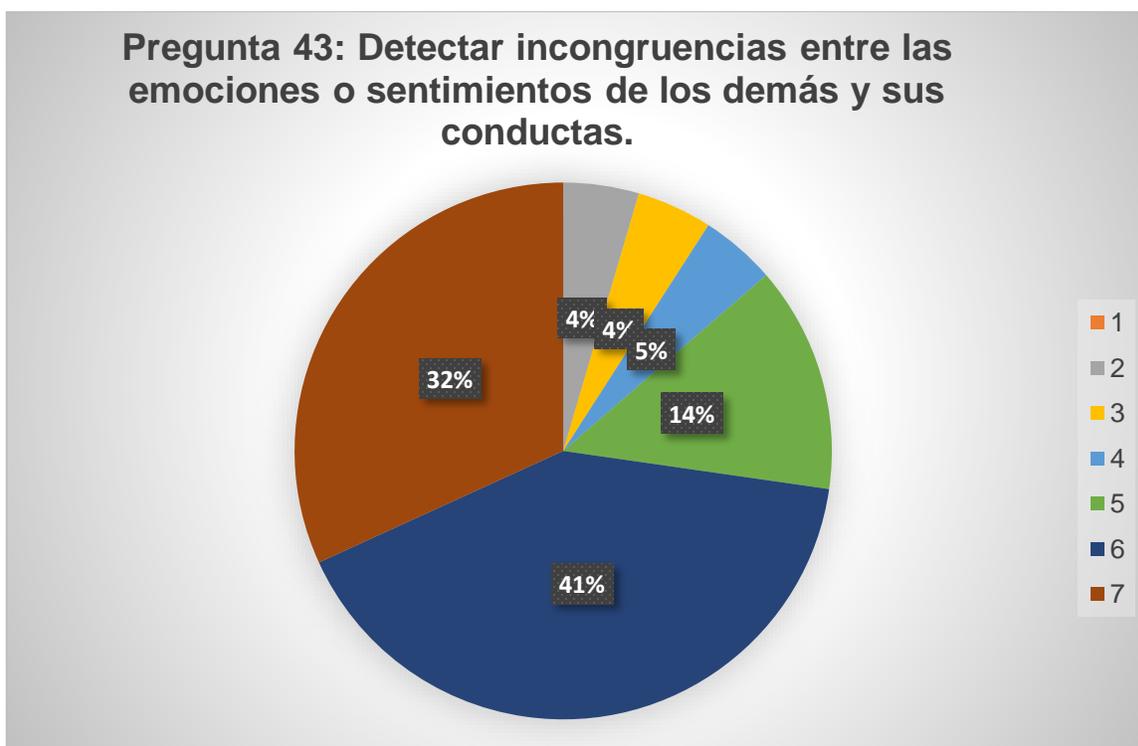


Interpretación: Según los resultados que un 86% de los empleados con una capacidad de empatía con grado alto al ayudar a un grupo a controlar sus emociones, mientras que con 14% tienen una capacidad en grado medio al presentar dicha situación.

Tabla 49.

Grado emocional:	1	2	3	4	5	6	7	Total
Pregunta 43:	0	1	1	1	3	9	7	22

Figura 43.



Interpretación: Según los resultados el 87% de los empleados del departamento de Formación de Talk Americas tiene una capacidad de empatía en grado alto al detectar incongruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas, con un 5% hay empleados con capacidad en grado medio y por último con un 8% con capacidad en grado bajo al enfrentar dicha situación.

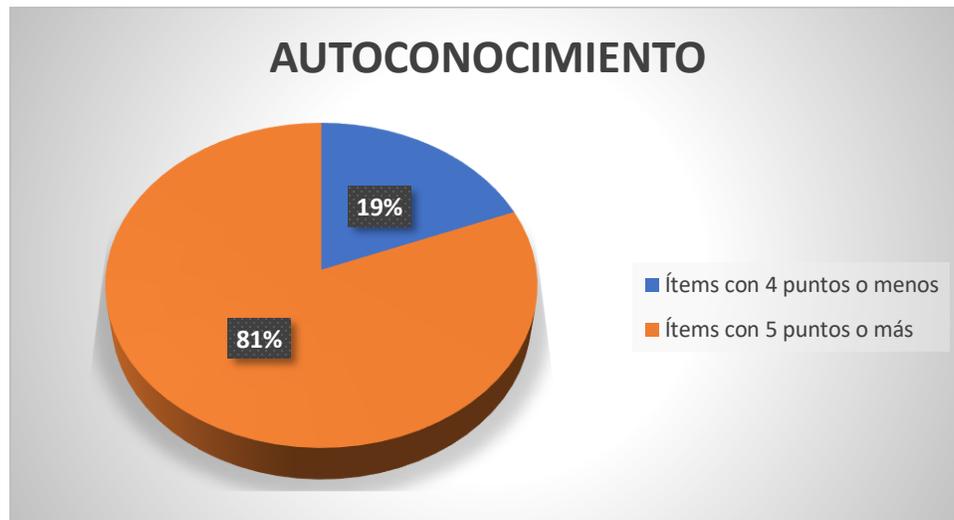
2.9.1 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE AUTOCONOCIMIENTO.

Tabla 50. Autoconocimiento.

Grado emocional	1	2	3	4	5	6	7	Total
Autoconocimiento								
Pregunta 1	0	0	0	2	5	4	11	22
Pregunta 6	1	0	0	11	3	4	3	22
Pregunta 11	0	0	1	2	2	7	10	22
Pregunta 12	0	0	0	1	5	6	10	22
Pregunta 13	0	0	0	1	6	9	6	22
Pregunta 14	0	1	0	5	2	10	4	22
Pregunta 15	0	0	2	1	3	6	10	22
Pregunta 17	0	0	2	3	7	8	2	22
Pregunta 18	0	0	1	2	6	7	6	22
Pregunta 19	0	0	1	5	3	9	4	22
Pregunta 20	0	0	1	1	5	10	5	22
Pregunta 21	0	1	0	5	4	5	7	22
	1	2	8	39	51	85	78	264

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Autoconocimiento	50	19%	214	81%

Figura 44. Autoconocimiento



Al momento de realizar la valorización del conjunto de preguntas que conforman la capacidad de autoconocimiento, los resultados obtenidos indican que los colaboradores del área de formación de la empresa Talk Americas poseen una gran fortaleza en este aspecto ya que un 81% de los colaboradores tiene un manejo del grado emocional calificado del 5 al 7 y por lo tanto esto indica que los colaboradores poseen una amplia capacidad para conocerse ellos mismos y por lo tanto influye de una manera positiva en el desempeño laboral.

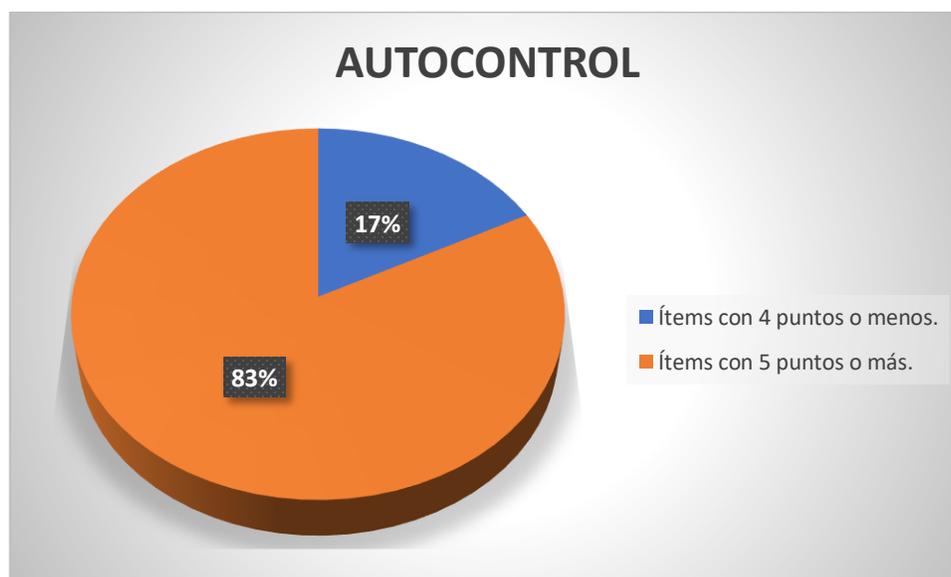
2.9.2 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE AUTOCONTROL.

Tabla 51. Autocontrol.

Grado emocional	1	2	3	4	5	6	7	Total
Autocontrol								
Pregunta 1	0	0	0	2	5	4	11	22
Pregunta 2	0	1	1	5	5	3	7	22
Pregunta 3	0	0	0	7	9	1	5	22
Pregunta 4	0	0	1	8	7	6	0	22
Pregunta 5	0	0	1	0	10	4	7	22
Pregunta 7	0	0	0	1	6	8	7	22
Pregunta 9	0	0	2	4	8	6	2	22
Pregunta 10	0	0	0	3	7	11	1	22
Pregunta 13	0	0	0	1	6	9	6	22
Pregunta 23	0	0	0	5	4	6	7	22
Pregunta 25	0	0	0	0	5	3	14	22
	0	1	5	36	72	61	67	242

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Autocontrol	42	17%	200	83%

Figura 45. Autocontrol.



Al valorizar el conjunto de preguntas que conforman la capacidad de autocontrol, los resultados obtenidos indican que los colaboradores del área de formación de la empresa Talk Americas poseen una fortaleza muy grande en este aspecto ya que un 83% de los colaboradores indicaron un manejo del grado emocional calificado del 5 al 7. Acorde a esto los colaboradores del área de formación poseen la habilidad para regular sus emociones, sentimientos y acciones en diversas situaciones que se les presenten en su día a día en el trabajo impactando de manera positiva en su desempeño laboral.

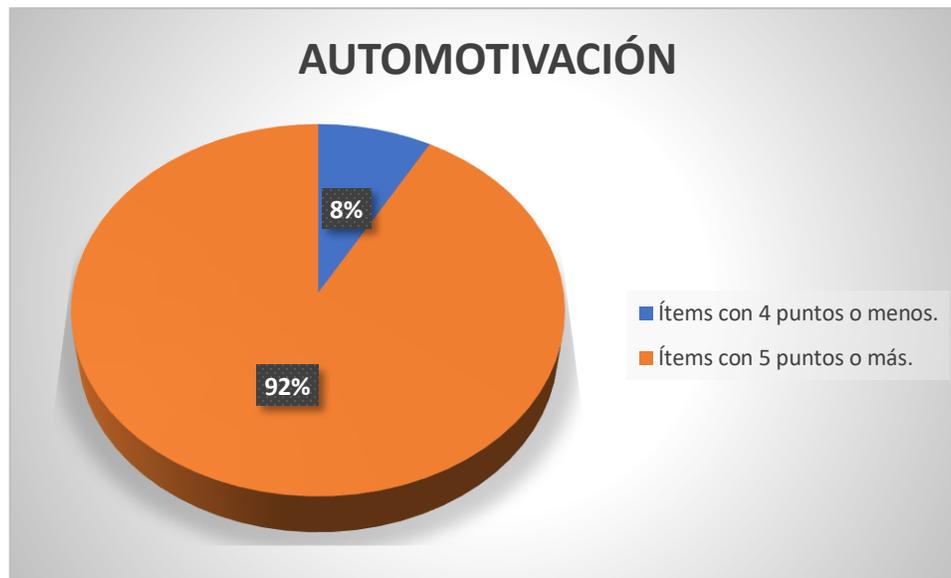
2.9.3 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE AUTOMOTIVACIÓN.

Tabla 52. Automotivación.

Grado emocional	1	2	3	4	5	6	7	Total
Automotivación								
Pregunta 7	0	0	0	1	6	8	7	22
Pregunta 22	0	0	0	2	6	7	7	22
Pregunta 24	0	1	0	4	3	7	7	22
Pregunta 25	0	0	0	0	5	3	14	22
Pregunta 26	0	0	0	1	2	9	10	22
	0	1	0	8	22	34	45	110

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Automotivación	9	8%	101	92%

Figura 46. Automotivación.



Al porcentualizar el conjunto de preguntas que conforman la capacidad de automotivación, los resultados reflejan que los colaboradores del área de formación de la empresa Talk Americas poseen una gran fortaleza en este aspecto debido a que un 92% de los colaboradores indicaron un manejo del grado emocional calificado del 5 al 7. Esto indica que los colaboradores del área de formación poseen la habilidad para entusiasmarse y emprender tareas, objetivos y metas laborales sin depender de otros o las circunstancias del entorno, este apartado impacta significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores y en el caso de la empresa Talk Américas es una gran ventaja con la que cuenta debido a que los colaboradores del área de formación no necesitan que personas externas les recalquen el cumplimiento de metas u objetivos sino que ellos mismos cuenta con la capacidad de automotivarse.

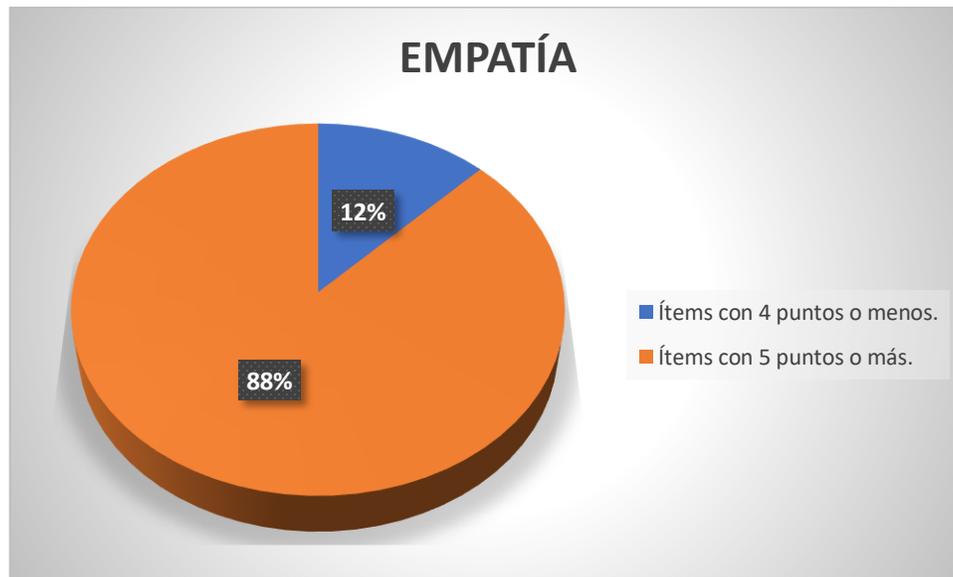
2.9.4 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE EMPATÍA.

Tabla 53. Capacidad de empatía.

Grado emocional	1	2	3	4	5	6	7	Total
Empatía								
Pregunta 8	0	0	2	1	4	8	7	22
Pregunta 10	0	0	0	3	7	11	1	22
Pregunta 16	0	0	0	4	6	6	6	22
Pregunta 20	0	0	1	1	5	10	5	22
Pregunta 27	0	0	0	2	2	13	5	22
Pregunta 28	0	0	1	1	3	13	4	22
Pregunta 29	0	1	0	1	2	10	8	22
Pregunta 30	0	0	1	1	3	7	10	22
Pregunta 31	0	1	0	4	1	7	9	22
Pregunta 32	0	0	0	1	2	8	11	22
Pregunta 33	0	1	0	2	2	3	14	22
Pregunta 34	0	0	0	2	1	6	13	22
Pregunta 35	0	0	0	1	1	10	10	22
Pregunta 36	0	0	0	2	0	8	12	22
Pregunta 37	0	0	1	4	1	6	10	22
Pregunta 40	1	0	0	1	3	7	10	22
Pregunta 41	1	0	3	1	5	8	4	22
Pregunta 42	0	0	0	3	4	9	6	22
Pregunta 43	0	1	1	1	3	9	7	22
	2	4	10	36	55	159	152	418

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Empatía	52	12%	366	88%

Figura 47. Empatía.



El total porcentual de las respuestas de los colaboradores del área de formación de la empresa Talk Americas indican una fortaleza en el aspecto de la empatía debido a que el 88% de los involucrados indicaron un manejo del grado emocional calificado del 5 al 7. Estos resultados lo que representan es que los colaboradores del área de formación manejan de una manera excelente el aspecto de la empatía y repercute de una manera positiva en el desempeño laboral y el ambiente de la empresa debido a que los colaboradores tienen la capacidad de ponerse en los zapatos de sus compañeros de trabajo y de igual manera relacionarse y entender las maneras de actuar en diferentes circunstancias de sus compañeros.

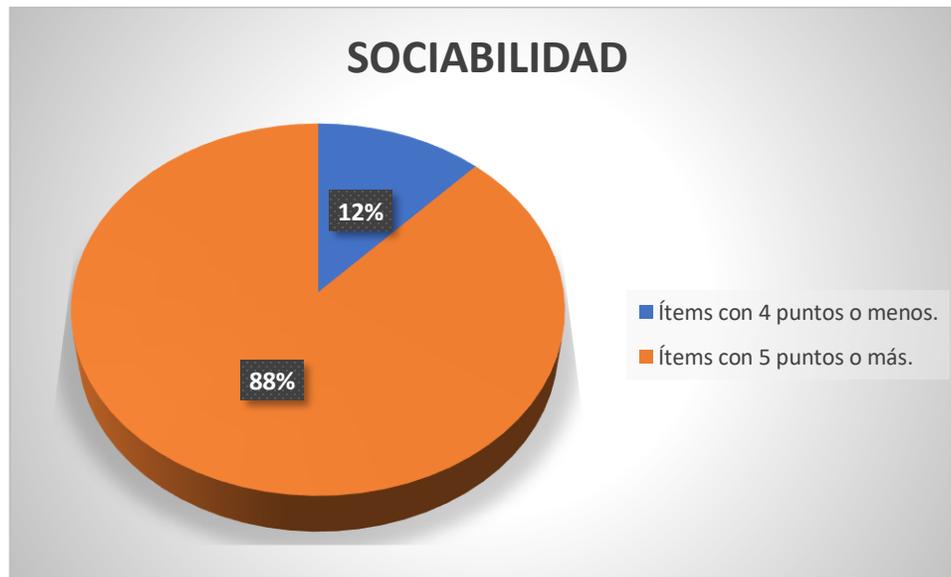
2.9.5 RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE SOCIABILIDAD.

Tabla 54. Sociabilidad.

Grado emocional	1	2	3	4	5	6	7	Total
Sociabilidad								
Pregunta 8	0	0	2	1	4	8	7	22
Pregunta 10	0	0	0	3	7	11	1	22
Pregunta 16	0	0	0	4	6	6	6	22
Pregunta 18	0	0	1	2	6	7	6	22
Pregunta 32	0	0	0	1	2	8	11	22
Pregunta 33	0	1	0	2	2	3	14	22
Pregunta 35	0	0	0	1	1	10	10	22
Pregunta 36	0	0	0	2	0	8	12	22
Pregunta 37	0	0	1	4	1	6	10	22
Pregunta 38	0	0	0	1	9	6	6	22
Pregunta 39	0	0	0	3	4	7	8	22
Pregunta 42	0	0	0	3	4	9	6	22
Pregunta 43	0	1	1	1	3	9	7	22
	0	2	5	28	49	98	104	286

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Empatía	35	12%	251	88%

Figura 48. Sociabilidad.



Como lo indican los resultados obtenidos del test el aspecto de la sociabilidad es una fortaleza para la empresa dado que el 88% de los colaboradores indicaron un manejo del grado emocional calificado del 5 al 7. Dado que este aspecto de la inteligencia emocional es de suma importancia ya que influye directamente en el ámbito laboral al relacionarse con los compañeros de trabajo y por ende esto implica una consecución de metas y de promover ideas a través de la de la simpatía y el respeto. Debido a que este aspecto es una fortaleza para el área de formación en la empresa Talk Americas el impacto es sumamente positivo en el desempeño laboral de la misma ya que sin el aspecto de la sociabilidad los cuatro aspectos anteriores de la inteligencia emocional no pueden funcionar correctamente.

Es la capacidad de un líder de aprovechar las relaciones para promover sus ideas, a través de la simpatía, confianza y respeto. Pero, así como la línea no es clara entre la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía, la habilidad social representa también matices de los otros cuatro. Sin habilidades sociales, los otros cuatro componentes de la inteligencia emocional pueden derrumbarse.

2.10 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.

Por medio de los resultados obtenidos a través del test de inteligencia emocional realizado, se presenta el diagnostico obtenido:

La inteligencia emocional desempeña un rol fundamental en la empresa para un óptimo desempeño laboral de los colaboradores, convivencia adecuada y manejo de situaciones de la mejor manera posible, esto se debe a que los aspectos de la inteligencia emocional en conjunto forman las bases que todo buen líder debe de poseer en el caso de las personas que tienen a cargo personal y en el caso de un colaborador es igual de importante ya que le brinda las herramientas para conocerse mejor y saber cómo actuara en las situaciones que se le presenten en su día a día en la empresa, o como controlarse con los clientes o compañeros de trabajo, también sirve para que un colaborador este motivado y desempeñe su rol de la mejor manera posible sin perder de vista su objetivo, ayuda al colaborador a ser empático con su ambiente laboral y a sociabilizar de la mejor manera con su entorno.

La empresa debe de dar un seguimiento periódico a la evaluación de la inteligencia emocional según lo considere adecuada para no descuidar los diversos aspectos que la conforman y de encontrarse una debilidad alarmante en un colaborador en un aspecto abordarlo de la mejor manera para cambiarla a una fortaleza, al convertir dicha debilidad en una fortaleza el colaborador podrá desempeñarse óptimamente en su área de trabajo y ayudara a que la empresa consiga la consecución de sus metas y objetivos.

Al realizar la investigación en el área de formación de Talk Americas se descubrió que cuenta con un indicador de fortalezas muy alto en los cinco aspectos fundamentales que rondan del 81% al 92% de aceptación debido a que si sobrepasa

más del 50% ya es una fortaleza y si no lo hace es una debilidad. Por lo tanto en esta área no existen debilidades en ningún aspecto.

El aspecto que más destaca en la empresa es el de la automotivación lo cual indica que debido a que se evaluó el área de formación por indicaciones del departamento de recursos humanos y al tratarse de colaboradores en plena inducción para luego pasar a formar parte de manera permanente dentro de la organización, son personas que empiezan a introducirse en el mundo laboral o personas que al tratarse de un nuevo trabajo están motivados para dar lo mejor de sí a la empresa, por lo cual el reto de la empresa en este aspecto es poder brindarle los incentivos necesarios a sus colaboradores para mantener ese ímpetu y poder alcanzar sus metas y objetivos de manera conjunta. Y esto conllevará un óptimo desempeño laboral en la empresa a través del tiempo debido a que un empleado motivado realiza de mejor manera sus asignaciones diarias.

En el aspecto del autoconocimiento fue el que si bien presenta una fortaleza de igual manera es en el que se obtuvo la puntuación más baja de la evaluación de los colaboradores del área lo cual indica que esta capacidad intrapersonal la deben de mejorar, para poder brindar un desempeño laboral óptimo a la empresa.

En el presente diagnóstico se puede concluir que el área de formación de Talk Americas cuenta con fortalezas en todos los aspectos de la inteligencia emocional, por lo tanto la son capaces de conocerse a ellos mismos y lo cual conlleva a que tengan control en los diferentes retos laborales del día a día en la empresa, tienen la capacidad de permanecer plenamente motivados en sus funciones y tareas, son colaboradores empáticos lo cual ayuda a que se cree un mejor ambiente laboral dentro de la empresa y poseen la habilidad de sociabilizar tanto con sus compañeros como con los clientes

que tratan en su jornada y al poseer fortalezas en todos estos aspectos los convierte en un talento humano importante para la empresa debido a que influyen a un desempeño laboral optimo.

2.11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

2.11.1 CONCLUSIONES.

- Se considera que es importante el coeficiente intelectual y las habilidades técnicas, pero es sumamente igual de importante o más el manejo de una buena inteligencia emocional ya que a opinión de Goleman en el éxito profesional de una persona influyen sus habilidades técnicas y destrezas pero estas únicamente comprenden un veinte por ciento de ese éxito en cambio el otro ochenta por ciento se consigue manejando de buena manera la inteligencia emocional, de igual manera los tiempos están cambiando y cada vez más el área de talento humano de las empresas si bien es cierto continúan priorizando las habilidades técnicas también al mismo tiempo están evolucionando y empiezan a fijarse cada vez más en la destreza emocional de las personas, es decir en como manejan sus habilidades intrapersonales e interpersonales y como influyen de manera positiva dichas habilidades en el desempeño laboral de los colaboradores.

- Con la evaluación realizada a los colaboradores del área de formación de Talk Americas se concluye que manejan de una manera excelente las capacidades intrapersonales es decir que tienen la habilidad de conocerse ellos mismos y saber de qué son capaces y los hace aptos para desempeñar las tareas en la empresa, también tienen una capacidad para controlar sus emociones cuando se les presentan problemas

laborales y profesionales y pueden manejarlos de la mejor manera, saben cómo automotivarse en sus labores diarias y lo cual conlleva a que realicen de buena manera sus tareas diarias y cumplan con sus objetivos marcados por la empresa.

- En el aspecto de las capacidades interpersonales los colaboradores del área de formación presentan fortalezas es decir que cuentan con la habilidad de ser empáticos con sus compañeros de trabajo y jefes tienen la habilidad de escuchar a los demás y ayudarlos o apoyarlos en sus problemas laborales conllevando esto a generar un ambiente laboral óptimo para el funcionamiento de la empresa y también poseen las habilidades sociales para relacionarse con los compañeros con lo cual de esta manera poder transmitir sus logros conseguidos, sus ideas, y lo más importante desenvolverse de la mejor manera posible con los clientes lo cual es fundamental ya que al estar en el área de formación es fundamental desarrollar las habilidades sociales lo mejor posible para poder influenciar de manera positiva en el desempeño laboral cuando pasen a formar parte del departamento de atención al cliente.

- El diseño de una entrevista fue fundamental para conocer el desempeño laboral de los colaboradores del área de formación y conocer de esta manera la influencia de la inteligencia emocional en dicho desempeño a través de un test para la evaluación de la inteligencia emocional el cual tuvo una importancia significativa para concluir que el área de formación de Talk Americas cuenta con fortalezas en los aspectos de la inteligencia emocional, tanto en las capacidades intrapersonales como interpersonales.

2.11.2 RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a la empresa que se evalúe la inteligencia emocional de su personal como mínimo una vez al año, de ser posible que dichas evaluaciones sean más recurrentes sería lo ideal, debido a que las emociones en las personas son cambiantes y sobre todo en el entorno laboral donde se debe lidiar cada día con todo tipo de personas con personalidades diferentes y con todo tipo de pensamientos y puntos de vista. De esta manera no se descuidará este elemento tan importante, que influye de manera significativa en una empresa como Talk Americas al dedicarse al negocio de servicio al cliente y por lo tanto la inteligencia emocional juega un papel en el desempeño laboral de sus colaboradores.

- Es recomendable que, aunque los resultados de la evaluación arrojan fortalezas en los cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional, no quiere decir que todos los departamentos de la empresa cuenten con fortalezas en el manejo de sus emociones, por lo cual se debe evaluar todos los departamentos de la empresa dando prioridad a los departamentos que se prevee que deben someterse a un mayor estrés en sus labores diarias ya que son los más susceptibles a tener debilidades en el manejo de la inteligencia emocional.

- Se recomienda a la empresa que el departamento de recursos humanos elabore pequeños memorándums o notas en el cual se explique de manera breve como manejar de forma adecuada las capacidades intrapersonales e interpersonales, dichos memorándums pueden ser enviados al correo empresarial de todos los colaboradores

y pueden ser consejos sobre cómo manejar o convertir sus debilidades en fortalezas, definiciones comprensibles para tener claros los conceptos de los aspectos de la inteligencia emocionales, entre otros. Esto ayudara a que los colaboradores conozcan sus emociones y cómo manejarlas de la mejor manera posibles y mejoren su desempeño laboral para que gane la empresa y gane el colaborador.

- Debido a que se ha detectado que el aspecto de la automotivación es el que mejor manejan los colaboradores dentro del área de formación y el cual impacta en la consecución de los objetivos y metas laborales de los colaboradores se recomienda que para mantener dicha fortaleza en el área de formación y poder transmitir dicha motivación a los demás departamentos, se puede incentivar a los colaboradores con diferentes premios o prestaciones como pueden ser bonos por desempeño o rendimiento, tarjetas de regalo de supermercados por consecución de objetivos, desarrollar planes de carrera para los colaboradores, mejoras salariales cada cierto tiempo entre otros, de esta manera se podrá disminuir la rotación de personal que tenga Talk Americas y a su vez influir de una manera positiva en el desempeño laboral de todos los departamentos de la empresa.

CAPITULO III: PROPUESTA A LA “EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALK AMERICAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”

3.1 INTRODUCCIÓN.

Antecedente

Por medio de la investigación realizada, que consistió en primer lugar en la realización de un marco teórico, legal y conceptual para comprender en que consiste la inteligencia emocional y en segundo lugar la metodología de la investigación en la cual se realizó la “Evaluación de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Talk Americas, ubicada en el municipio de San Salvador”

Para realizar la evaluación se construyó un test de inteligencia emocional evaluando los cinco aspectos fundamentales de esta recalcados por Daniel Goleman los cuales son: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la sociabilidad. Por lo cual se procedió a juntar los resultados de las cuarenta y tres preguntas que conforman el test el cual está elaborado de una manera para englobar los cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional.

Durante el capítulo dos se revelaron los resultados obtenidos en cada una de las preguntas realizadas a los veintidós colaboradores del área de formación de la empresa Talk Americas, ya que en dicha área la empresa solicito que se realizara la evaluación de la inteligencia emocional.

Motivación

Se determinó que en efecto la inteligencia emocional influye de manera positiva o negativa en la manera que el trabajador se desenvuelve en sus labores diarias, pero no responde a los problemas sociales y psicológicos que nuestra sociedad enfrenta actualmente.

Nuestro país y el mundo en general, en los últimos años ha enfrentado las consecuencias de una pandemia generada por el virus de Coronavirus (Covid19) que provoco incertidumbre, la mayoría de las personas estaban nerviosas, ansiosas, por lo que es importante practicar uno de los aspectos fundamentales de la inteligencia emocional, la empatía. El coronavirus y el distanciamiento social es algo que afecto a todos de manera distinta, se debe de tener en cuenta que todas las personas pueden tomar esta situación de manera diferente. Esta situación puede ayudar a conectar mejor con los demás, compañeros de trabajo, amigos o familiares. También es importante recordar que cada persona maneja el estrés de manera distinta, tratar de entender al otro a través de la empatía, puede ayudar a manejar la situación de la mejor manera.

Se considera que en la actualidad existen diversas situaciones sociales, que provocan de forma directa un desgaste emocional a toda la sociedad salvadoreña, sobre todo al enfrentarse al problema de inseguridad que se ha vivido durante muchos años y un régimen de excepción para poder solucionar los niveles de delincuencia en el país.

Importancia

Todas estas situaciones descritas anteriormente, muestran la importancia de considerar que es necesario realizar una evaluación de inteligencia emocional para poder conocer el comportamiento de las personas y su forma de trabajar en grupo, así poder generar las condiciones necesarias para un desempeño productivo y óptimo dentro de la empresa.

3.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

General:

- Elaborar un instrumento para la evaluación de la inteligencia emocional que responda a los problemas sociales a los cuales se enfrentan los colaboradores de la empresa Talk Americas.

Específicos:

- Definir los elementos claves de cada uno de los aspectos fundamentales de la inteligencia emocional respetando la esencia de lo propuesto por Goleman.
- Proponer a la empresa Talk Americas un modelo de evaluación de la inteligencia emocional adaptable a sus necesidades.
- Detallar situaciones específicas considerando las características propias de los colaboradores de la empresa Talk Americas.

3.3 POBLACION IMPLICADA.

Esta propuesta está diseñada para la evaluación de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Talk Americas, para poder ser aplicada a los diferentes departamentos de la empresa como pueden ser formación, administración, entre otros. De igual manera la propuesta puede utilizarse para evaluar la inteligencia emocional de potenciales candidatos que estén en proceso de selección para trabajar en la compañía.

La empresa a la cual está dirigida la propuesta está ubicada en el municipio de San Salvador, es una empresa la cual brinda servicios de atención al cliente.

3.4 ANALISIS DE LA PROPUESTA

Se propone las siguientes ideas para la elaboración de la propuesta:

- **Actualización:** De las preguntas generales y adaptación a los problemas psicosociales de nuestra sociedad
- **Adaptabilidad:** A las necesidades de la empresa y de la realidad social de los colaboradores.
- **Fiable:** De manera que la empresa sea capaz de tomar decisiones tomando de base los resultados del test.
- **Manteniendo su esencia:** Respetando los fundamentos de inteligencia emocional que propone Goleman.
- **Comprensible:** Que los colaboradores puedan entender de forma íntegra las situaciones que se le plantean.

3.5 ASPECTOS A EVALUAR.

En la propuesta se evaluarán los cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional, dicha evaluación se realizará por medio de un test que consta de diferentes preguntas orientadas a conocer el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales de los colaboradores de Talk Americas.

Aspecto.	Definición.
Autoconocimiento.	Es la capacidad de reconocer nuestras fortalezas y debilidades, de tal forma que en el ambiente laboral se proyecten las primeras y se minimicen las segundas
Autocontrol.	Es la capacidad de controlar las emociones, ya sean estas negativas o positivas, con el fin de poder mantener un comportamiento optimo en la práctica profesional.
Automotivación.	Representa la voluntad de empuje, de ambición independientemente de las adversidades, en el ámbito laboral es de suma importancia ya que ayuda a dar un extra a la organización.
Empatía.	Es la comprensión de las necesidades que no son técnicas en los demás y la capacidad de comunicar esa comprensión efectiva.
Sociabilidad.	Representa aprovechar las relaciones para promover ideas, a través de la simpatía, la confianza y el respeto. Sin habilidades sociales los cuatro componentes anteriores pueden anularse.

Los cinco aspectos fundamentales mencionados anteriormente cuentan con competencias específicas que se deben de manejar para poder desarrollarlas de la mejor manera, los colaboradores de Talk Americas deberán de trabajar las

competencias siguientes por aspecto, para poder desarrollar un manejo optimo de la inteligencia emocional.

Autoconocimiento.

- Conciencia emocional: Reconocer el modo en que nuestras emociones afectan nuestras acciones.
- Valoración adecuada de uno mismo: Reconocimiento sincero de los puntos fuertes y débiles que poseemos.
- Confianza en uno mismo.

Autocontrol.

- Confiabilidad: Ser honrado y sincero.
- Adaptabilidad: Aceptar los cambios y los nuevos desafíos.
- Innovación: Permanecer abierto a nuevas ideas.

Automotivación.

- Compromiso: La capacidad para asumir la visión y los objetivos de la organización o del grupo.
- Iniciativa y optimismo.
- Disciplina.

Empatía.

- Compresión de los demás.
- Orientación hacia el servicio.

Sociabilidad.

- Influencia.

- Comunicación.
- Liderazgo.

3.6 PROPUESTA DE TEST PARA LA EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALK AMERICAS.

Test para evaluar inteligencia emocional.

Fecha: _____

Nombre: _____

Objetivo: Evaluar los cinco aspectos fundamentales establecidos por Daniel Goleman de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Talk Americas.

Indicaciones generales.

En cada situación debes valorar, en un rango del 1 al 7, la capacidad descrita. Antes de responder, intenta pensar en situaciones reales en tu ámbito laboral y personal en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Capacidad en grado bajo: **1, 2, 3**

Este rango se utilizará cuando la persona sujeta a evaluación considere que NO cuenta con la capacidad optima en el desenvolvimiento de sus emociones en cada una de las situaciones propuestas.

Capacidad en grado medio: **4**

Este rango se utilizará cuando la persona sujeta a evaluación considere que el desenvolvimiento de sus emociones se encuentra en una posición intermedia en cada una de las situaciones propuestas.

Capacidad en grado alto: **5, 6, 7**

Este rango se utilizará cuando la persona sujeta a evaluación considere que cuenta con la capacidad optima en el desenvolvimiento de sus emociones en cada una de las situaciones propuestas.

Situación	Valoración
1. Identifica con facilidad cambios en su comportamiento a raíz de situaciones en su trabajo.	
2. Es capaz de guardar la calma bajo presión laboral.	
3. Visualizas el éxito profesional en tu lugar de trabajo.	
4. Actúas de manera comprensiva si un compañero de trabajo te comenta un problema personal.	
5. Eres bueno trabajando en equipo.	
6. Reconoce cuando situaciones laborales lo llevan a tener pensamientos negativos.	
7. Logra ser productivo aun cuando se encuentra enojado con su jefe o compañeros.	
8. Me siento motivado al involucrarme en nuevos proyectos.	
9. Te sientes feliz si un compañero de trabajo es promovido o recibe un reconocimiento por su trabajo.	
10. Los comentarios en su trabajo en torno a usted influyen en su desempeño laboral.	
11. Es capaz de pensar en todo su trabajo pendiente sin angustiarse.	
12. Consideras que al pensar en los precios de la canasta básica estos influyen en tu animo al realizar tu trabajo	

13. Les ofrece ayuda a sus compañeros cuando cree que la necesitan.	
14. Tienes la capacidad de encontrar buenos temas de conversación con tus compañeros de trabajo.	
15. Es capaz de identificar su estado de ánimo durante su jornada laboral.	
16. Es capaz de controlarse adecuadamente durante una discusión o debate en el trabajo.	
17. Consideras que te recuperaste de una manera adecuada a nivel emocional tras la pandemia por COVID 19.	
18. Tiene la capacidad de percibir cuando un compañero denota diferencias entre sus emociones y sus conductas en el trabajo.	
19. Te relacionas de buena manera con tus compañeros de trabajo.	
20. Identifica sus fortalezas y debilidades en el trabajo.	
21. Logra ser productivo en su trabajo cuando se encuentra ansioso por temas personales.	
22. Sueles premiarte cuando realizas una tarea de manera exitosa.	
23. Te emociona asistir a eventos sociales con tus compañeros de trabajo.	
24. Suelo empatizar con compañeros con puntos de vista totalmente diferentes a los míos.	
25. Identifica con facilidad cuando sus ideas no son comprensibles.	
26. Maneja sus emociones de manera adecuada cuando se presentan situaciones complicadas en el trabajo.	
27. Consideras que la inseguridad social afecta en tu rendimiento laboral.	
28. Trata a sus compañeros de trabajo de la manera que le gustaría que lo trataran.	
29. Te sientes cómodo relacionándote con compañeros de trabajo que no conoces.	
30. Actúas calmado cuando un compañero te interrumpe mientras estás hablando.	
31. Es capaz de manejar el estrés y la presión de manera adecuada en el trabajo.	
32. Controla correctamente sus impulsos y evita cometer errores que pueden ser perjudiciales para usted o sus compañeros.	
33. Ofreces apoyo y consejos cuando un compañero comete un error importante.	
34. Te sientes cómodo expresando tus emociones con tus compañeros.	
35. Les inspiras confianza a tus compañeros en el trabajo.	
36. Es capaz de mantener un equilibrio saludable entre su vida personal y su trabajo.	
37. Cuando se dan las circunstancias es capaz de ser un buen mediador de conflictos laborales.	
38. En la mayoría de las situaciones en el trabajo suelo comprender porque la gente hace las cosas que hace.	

39. Eres bueno escuchando a tus compañeros.	
40. Soy capaz de ponerme en el lugar de alguien que ha cometido una falta muy grave en la empresa.	

Resultados obtenidos.

Se deberá de examinar las respuestas de los colaboradores de cada una de las situaciones anteriores, y por medio de las cuales se identificará donde se encuentran los puntos fuertes y débiles de sus capacidades en la inteligencia emocional.

Las capacidades de la inteligencia emocional se clasifican en intrapersonales e interpersonales.

Intrapersonales: Son las capacidades que posee una persona para conocerse a sí misma.

Interpersonales: Son las capacidades que posee una persona para comunicarse, empatizar y entender emocionalmente a los demás.

Los cuadros siguientes reflejan cuales son las frases que corresponden a cada capacidad.

De igual manera la numeración de las frases se han combinado entre sí y no son sucesivas por tipo de capacidad para lograr lo siguiente: En primer lugar para que el colaborador que este realizando el test no pueda notar que las situaciones están relacionadas entre sí y en segundo lugar de esta manera se busca que el colaborador ya que no podrá asociar a que capacidad corresponde cada frase intentara responder

de la manera más honesta posible y se obtendrá un resultado más fiable y acertado con el test.

Capacidades Intrapersonales	Número de situación
Autoconocimiento	1,6,10,15,20,25,31,36
Autocontrol	2,7,11,16,21,26,32
Automotivación	3,8,12,17,22,27

Capacidades Interpersonales	Numero de situaciones
Empatía	4,9,13,18,24,28,33,37,38,40
Sociabilidad	5,14,19,23,29,30,34,35,39

La siguiente tabla es un ejemplo donde se deberán de vaciar los resultados de cada empleado, pero puede usarse otro tipo de modelo el cual la empresa considere más adecuado o se le facilite más.

Lo que se realizara es tomar la valoración (número dentro del rango de valoración) de “x” colaborador en cada una de las situaciones y se ira llenando la casilla, columna o fila según el modelo para vaciar la información que utilice la empresa.

Autoconocimiento	1 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 31 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/>
Autocontrol	2 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 26 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/>
Automotivación	3 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/>
Empatía	4 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 28 <input type="checkbox"/> 33 <input type="checkbox"/> 37 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/>
Sociabilidad	5 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 29 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 35 <input type="checkbox"/> 39 <input type="checkbox"/>

Luego de haber realizado el vaciado de la información o la obtención de los resultados se deberá continuar con la organización de las respuestas por cada capacidad y por el total de ítems.

En este paso se tendrá que colocar el total de ítems marcados con 4 puntos o menos y el total de ítems con 5 puntos o más, es decir tomando de ejemplo la capacidad de autoconocimiento la cual cuenta con 8 ítems y bajo el supuesto que un colaborador marque seis de esas ocho con 5 puntos o más se colocara ese seis en la casilla correspondiente y los dos restantes en la casilla de 4 puntos menos, y de igual manera con las capacidades restantes.

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Autoconocimiento				
Autocontrol				
Automotivación				
Empatía				
Sociabilidad				

Interpretación.

La forma de identificar si se cuenta con una fortaleza o una debilidad es que cuando el apartado de ítems con 4 puntos o menos tenga un total de respuestas mayor al apartado de ítems con 5 puntos más se interpretara como una debilidad.

Y cuando el apartado de ítems con 5 puntos o más se tenga un total de respuestas mayor al apartado de ítems con 4 puntos o menos se interpretará como una fortaleza. Hay dos formas de obtener la interpretación de la evaluación una es la individual que es cuando se desea obtener la evaluación de manera individual y se aplica a un colaborador y la otra manera es cuando se desee evaluar un área de la empresa o un grupo específico de la empresa.

Individual.

En la forma individual se deberá comparar el total de los ítems contestados en cada una de las capacidades y en el ítem que tenga una mayor cantidad es donde se podrá determinar si cuenta con una fortaleza o una debilidad el colaborador de la empresa.

Es decir, tomando de ejemplo la capacidad de automotivación del test propuesto, este apartado incluye seis diferentes situaciones y suponiendo que el colaborador del área de recursos humanos contesto 5 situaciones con una valoración de 5 puntos o más y únicamente contesto una la cual es la restante con una valoración de 4 puntos o menos, se puede interpretar que esta persona tiene una fortaleza en su automotivación.

3.6.1 PROPUESTA DE SITUACIONES ADICIONALES POR ÁREAS.

A continuación, se presenta una propuesta de situaciones en el caso que se quiera evaluar las siguientes áreas en específico: nuevos candidatos, supervisores de área, hombres y mujeres.

En este caso únicamente se deberán de agregar las situaciones por área al test general planteado en el punto 3.5, si se deciden agregar al test final resultara un test de 50 situaciones en el caso del área de nuevos candidatos y supervisores y un test de 45 situaciones para hombres y mujeres. Tanto los resultados obtenidos como la interpretación se realizarán de la misma manera.

Nuevos candidatos.

Situación	Capacidad
Puedo adaptarme a nuevos entornos y equipos de trabajo con facilidad.	Sociabilidad
Me gusta escuchar lo que piensan los demás de mis proyectos, así sea bueno o malo.	Empatía
Cuando hay un conflicto en el trabajo me desilusiono.	Automotivación
Mis compañeros de trabajo son capaces de ver muchas virtudes de mi desempeño.	Sociabilidad
No me molesta que mis compañeros de trabajo vean debilidades de mi desempeño.	Empatía
Mantengo el contacto de forma cordial y positiva con mis antiguos compañeros de trabajo	Sociabilidad

No me frustro cuando mis ideas no son tomadas en cuenta.	Autocontrol
Cuando alguien me pide una opinión, puedo hacerlo con total seguridad.	Autoconocimiento
Cuando no consigo un empleo, continúo buscando y preparándome para otra oportunidad.	Automotivación
Cuando no me prestan atención, prefiero comentar mi idea en otro momento.	Empatía

Supervisores de área.

Situación	Capacidad
Permito que otros compañeros me ayuden con mis proyectos.	Autoconocimiento
Cuando un compañero tiene problemas para poder desarrollar una tarea lo oriento lo mejor posible.	Empatía
Prefiero encontrar una solución a un problema antes de comunicarlo a mis jefes.	Autocontrol
Mantengo la calma cuando un compañero me comenta un problema laboral.	Autocontrol
Me comporto de forma asertiva y con empatía cuando un compañero tiene un problema personal.	Empatía
No me gusta corregir en público a los compañeros.	Empatía
Involucro a todo el equipo de trabajo en la revisión de las actividades semanales.	Sociabilidad
Presto atención en las reuniones importantes en las cuales adquiero nuevos conocimientos.	Automotivación
Me gusta apoyar en las actividades diarias de todos, para poder entender todos los procesos a mi cargo.	Sociabilidad
Tengo la capacidad de cubrir las actividades de trabajo de los demás cuando tienen dificultades personales.	Autocontrol

Hombres.

Situación	Capacidad
Considero que mis actividades no son exclusivamente para los hombres.	Empatía
Valoro de la misma manera la compañía de hombres y mujeres.	Sociabilidad
Soy capaz de no estigmatizar a una mujer por su forma de vestir.	Empatía
Me gusta escuchar la opinión por igual tanto de hombres como mujeres.	Sociabilidad
Juzgo de igual manera a mis compañeros de trabajo sin importar su género.	Sociabilidad

Mujeres.

Situación	Capacidad
Tomo en cuenta por igual las observaciones de mujeres como de hombres.	Sociabilidad
Considero que las mejores ideas pueden venir de cualquier persona sin importar el género.	Sociabilidad
No me agrada ver de menos el trabajo de los hombres.	Empatía
Les tengo el mismo respeto a mis compañeros sin importar el género.	Sociabilidad
Poseo la habilidad de desenvolverme de igual manera en el trabajo tanto con hombres como con mujeres.	Sociabilidad

3.7 INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

La inteligencia emocional es fuente de una gran influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa. Quienes tienen un alto nivel de inteligencia emocional son personas con la capacidad de manejar el estrés, cuentan con la habilidad para la resolución de conflictos y trabajan en equipo de manera más efectiva. También son personas más empáticas y comprensivas con las necesidades y las preocupaciones de los demás. A nivel general la inteligencia emocional ayuda a las personas a desenvolverse mejor y tener un desempeño laboral más óptimo que quienes tienen un nivel bajo de la misma y de igual manera les ayuda a tener mejores relaciones con sus compañeros y jefes.

La inteligencia emocional tiene un alto grado de influencia en los roles que implican un alto grado de interacción social, como es el caso de marketing, ventas, servicio al cliente, gestión de clientes o liderazgo. En estos roles poseer la capacidad

de comprender y saber dar respuesta a las necesidades emocionales de los demás llega a ser esencial y decisivo entre tener éxito o no tenerlo.

3.8 CONSIDERACIONES FINALES.

El test de evaluación de inteligencia emocional elaborado en esta propuesta ha sido tomando de base, medios digitales como lo son diversos videos, los cuales han sido elaborados bajo los aspectos fundamentales que recalca Daniel Goleman en sus diversos estudios. Se han adaptado las preguntas del test a un entorno laboral para generar una propuesta de valor y de utilidad a la empresa.

Es de suma importancia recalcar que la evaluación de la inteligencia emocional puede ser útil para poder detectar áreas en las cuales una persona podría mejorar sus capacidades para reconocer y regular sus emociones, más sin embargo es valioso tener presente que ningún tipo de prueba o evaluación es completamente precisa y siempre existirá un margen de error. Además, la inteligencia emocional es un concepto demasiado amplio y complejo que abarca muchos aspectos diferentes, por lo que una evaluación de la misma debe ser tomada como una herramienta para la reflexión y el crecimiento personal, en lugar de ser tomada como una medida exacta de la inteligencia emocional de una persona.

Una inteligencia emocional inadecuada resultara negativa para las necesidades de productividad de la empresa, resultando como consecuencia colaboradores que actuaran en sus labores de manera impulsiva, sin soportar o aceptar aquellas critica u opiniones de sus compañeros de equipo o sus jefes, y todo lo contrario al presentarse una inteligencia emocional adecuada ya que resultara de

forma positiva en todos los aspectos sociales de los colaboradores y una alta productividad de la empresa.

3.10 PRESUPUESTO DE GASTOS Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA.

TALK AMERICAS, S.A. DE C.V.			
Presupuesto de gastos estimado para inducción a evaluación de inteligencia emocional.			
Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Total
Propuesta impresa	12	\$2.00	\$24.00
Libretas para anotaciones	12	\$1.00	\$12.00
Bolígrafos	12	\$0.35	\$4.20
Alquiler de sala de reuniones	12	\$20.00	\$240.00
Mesero	1	\$25.00	\$25.00
Refrigerios	12	\$2.00	\$24.00
Almuerzos	12	\$7.50	\$90.00
TOTAL			\$419.20

ACTIVIDADES	MES 1					MES 2					PERSONAS RESPONSABLES
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Exposición de propuesta.	■										Equipo de trabajo.
Proponer propuesta a jefe de recursos humanos.		■									Equipo de trabajo.
Evaluación de propuesta.			■	■	■						Jefe de recursos humanos
Aprobación de propuesta.					■						Gerente General.
Aprobación de presupuesto						■	■	■			Gerente General.
Jornada de capacitación para evaluación de IE									■		Equipo de trabajo.
Solución de dudas.									■		Equipo de trabajo.
Supervisión de propuesta										■	Jefe de recursos humanos

**3.11 PROPUESTA DE MANUAL PARA EL RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA TALK AMERICAS.**



TALK AMERICAS, S.A DE C.V

Gerencia de Recursos Humanos

**MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE
PERSONAL**

2023

INDICE DE MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

INTRODUCCIÓN.....	120
OBJETIVOS	120
RECLUTAMIENTO.	122
SELECCIÓN DE PERSONAL.....	123
GRAFICO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	126

INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de este manual es sistematizar el Proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Talk Americas, S.A de C.V con el único fin de poder realizarlo de forma técnica y objetiva.

Se pretende implementar un método de reclutamiento y selección de personal uniforme a todos los procedimientos que anteceden a la contratación del nuevo personal.

Se presentan lineamientos que deberán ser tomados en cuenta al realizar la selección y el reclutamiento de personal, objetivos, políticas que deberían considerarse al iniciar el proceso y técnicas para cada una de las etapas del proceso.

OBJETIVOS

Objetivo general.

- ✓ Diseñar y desarrollar los procedimientos para proveer una estructura administrativa de reclutamiento y selección eficiente

Objetivos específicos.

1. Lograr que todos los puestos que estén vacantes sean cubiertos por el personal idóneo.
2. Buscar postulantes con las capacidades necesarias para cubrir las vacantes que se presenten.
3. Analizar habilidades, características y capacidades de los postulantes a fin de decidir, sobre bases objetivas y comprobables, cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto individual como de la empresa.

RECLUTAMIENTO.

El Objetivo del reclutamiento es utilizar diversas fuentes para atraer hacia la institución a solicitantes idóneos para cubrir una plaza vacante.

Para poder realizarlo en forma efectiva habrá que conocer los requerimientos que se vayan presentando por parte de las unidades donde se genere una vacante, o bien exista una plaza aprobada con anterioridad de la cual todavía no se haya realizado reclutamiento por no necesitarse aún el servicio que el puesto brindará a la unidad.

Una vez conocidas las demandas de no existir perfil para el puesto solicitado, deberá definirse el perfil del puesto, para lo cual es necesario estructurar aquellos aspectos que sean considerados en dicha definición.

Una vez definido el perfil del puesto se debe identificar fuentes de reclutamiento de candidatos para éste. Estas pueden ser internas y externas.

- a. **Fuentes de Reclutamiento internas.** Se considera fuente de reclutamiento interno al personal humano que actualmente forman la empresa Talk Americas, el cual ya sea por movilidad funcional o por promoción, puede ocupar la plaza requerida.
- b. **Fuentes de Reclutamiento externas.** Para recurrir a fuentes de reclutamiento externo, se debe priorizar de acuerdo con los recursos expuestos a continuación:
 1. **Creación de un Banco de Datos de Talk Americas:** Se debe recurrir al Banco de datos que debiera disponer la empresa y que tendría o estaría formado por currículum de todas aquellas personas que pretenden voluntariamente ingresar a un área laboral de la empresa. Estos deberán

clasificarse de acuerdo con la profesión o especialidad para la cual ofrecen sus servicios.

- 2. Referencias del personal activo o a través de contactos en otras instituciones:** Se pueden obtener currículums de personas referidas por el mismo personal de la empresa o consultando con oficinas de Recursos Humanos de otras empresas.
- 3. Publicación de anuncios en los medios de comunicación:** Antes era usual utilizar los periódicos de mayor circulación, también eran buena fuente los medios televisivos y radiofónicos, especialmente en programas de apoyo a la comunidad. En la actualidad las redes sociales, las apps de apoyo para búsqueda de empleo, son los principales medios de difusión de empleos.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Esta se debe realizar siguiendo los pasos siguientes:

- 1. Formación de Comité de Selección:** Este debería estar formado, como mínimo, por el Gerente de Recursos Humanos o el Encargado de Reclutamiento y Selección de la Gerencia de Recursos Humanos y el jefe o Gerente del área solicitante.
- 2. Evaluación curricular:** Se valora cada aspecto del currículum de la siguiente manera:
 - ✓ **Experiencia:** se refiere a la experiencia en cargos similares a los que se está proponiendo.
 - ✓ **Educación:** se refiere a la educación formal y no formal que apoya el perfil requerido, es decir, que es pertinente al cargo ofrecido.

- ✓ **Habilidades especiales:** son aquellas habilidades tales como capacidad para aprender idiomas, para coordinar grupos multidisciplinarios, para diseñar proyectos, creatividad, etc., que apoyan y refuerzan el perfil requerido.
- ✓ **Referencias laborales y personales:** son de suma importancia al corroborar información plasmada en el currículum, a la vez que pueden confirmar otras informaciones que no hayan sido claras en el proceso, por lo que se considera importante que sean reflejadas en el currículum.

3. **Evaluación Psicológica y de inteligencia emocional:** Las áreas de evaluación psicológica para el personal deberá abarcar al menos las áreas siguientes:

- Aptitudes
- Inteligencia
- Personalidad

4. **Entrevista**

Entrevista Preliminar. La entrevista preliminar tiene como objetivo realizar un sondeo general del currículum del candidato seleccionado a nivel curricular.

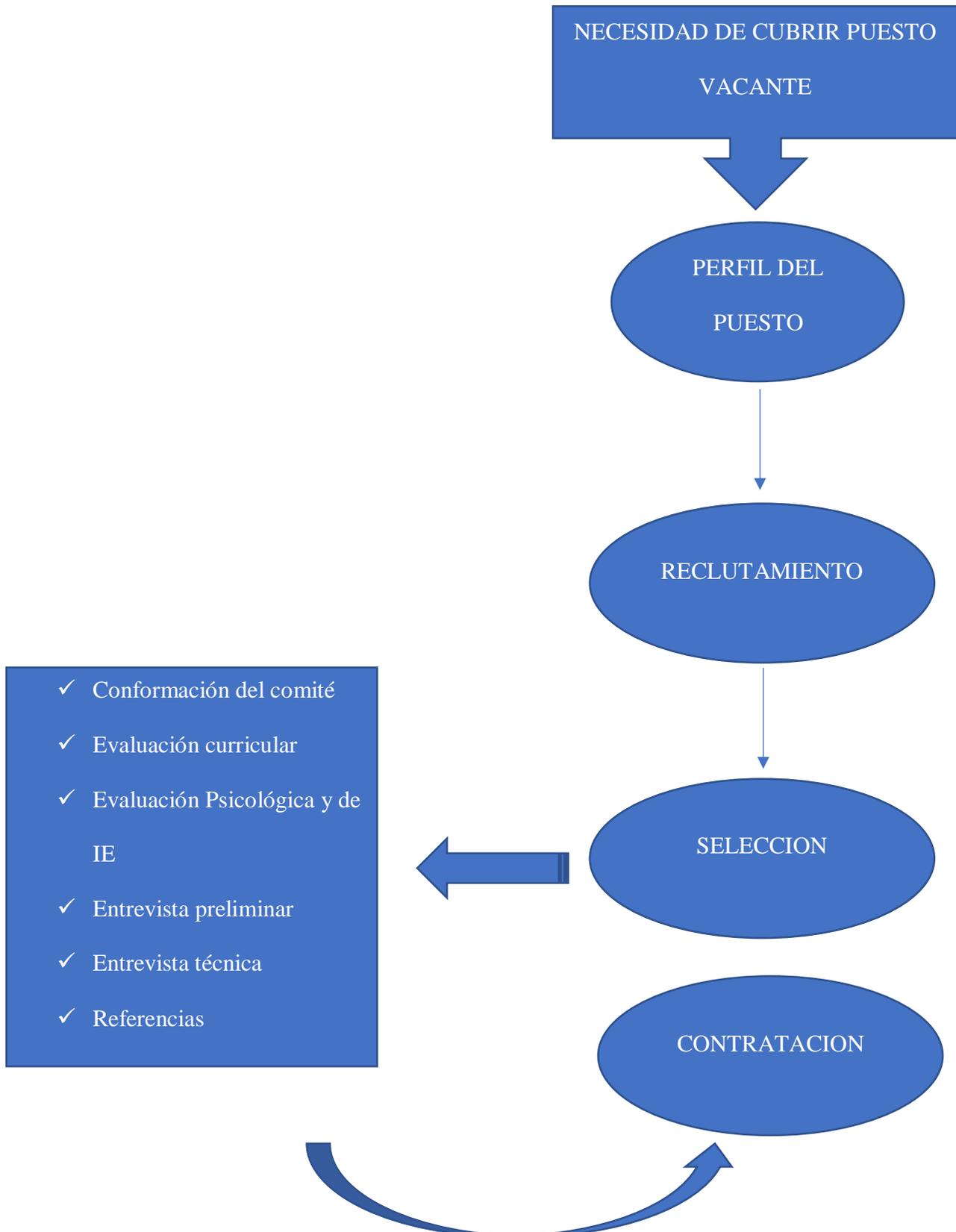
Entrevista Técnica. Estará a cargo del Jefe o Gerente de la Unidad solicitante, buscará sondear la solidez de los conocimientos que el candidato afirma tener. De ser posible deberá completarse con una prueba de conocimientos.

5. **Referencias**

Las Referencias familiares: Sirven como punto de ubicación del candidato, puesto que son referencias de localización. Al verificar éstas se confirma si pertenece a esa familia, la frecuencia de comunicación con éstos y si los datos tales como dirección y teléfono son conocidos por sus familiares. Deber ser de parientes cercanos tales

como hermanos, tíos e incluso padres, con quienes el solicitante mantiene relación constante.

Las referencias personales: Se refieren información de amigos, vecinos, colegas, etc. El mínimo de referencias personales o familiares requeridas para cada candidato son de dos.

GRAFICO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

BIBLIOGRAFÍA.

Libros

- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. B de Bolsillo.
- Hockenbury, D. H. (2007). *Descubriendo psicología*. Worth Publishers.

Revistas

- Andalucía, F. d. (2011). Temas para la educación. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 11.
- Cornejo, Y., Morán, D., & García, S. (2022). Análisis de la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios en el aula de clases. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, 7, 4-6. Obtenido de <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/download/267/473>
- Saporito, A. (Junio de 2012). *Revista Utec noticias*. Obtenido de La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo: https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html?fbclid=IwAR1BgT_netPqFAOzRAQHtxyqTY7XMC9XmIQDaFSYUq2tlxyWRsgZ8ZsejGA

Sitios web

- Canals, C. M. (02 de Febrero de 2022). *5 aprendizajes de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional*. Obtenido de UNIR La Universidad En Internet: <https://mexico.unir.net/mba/noticias/daniel-goleman-inteligencia-emocional/>
- Castillo, B. (8 de abril de 2022). *¿Cuáles son los beneficios de la inteligencia emocional?* Obtenido de Guia universitaria: <https://guiauniversitaria.mx/cuales-son-los-beneficios-de-la-inteligencia-emocional/>
- DIARIO ABC, S.L. (10 de Noviembre de 2020). Conductismo. *ABC BIENESTAR*. Obtenido de https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/abci-conductismo-202011101758_noticia.html
- Equipo editorial, Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Inteligencia emocional*. Obtenido de <https://concepto.de/inteligencia-emocional/>.
- Guerri, M. (2013). *Edward L. Thorndike (1874-1949)*. Obtenido de PsicoActiva: <https://www.psicoactiva.com/biografias/edward-lee-thorndike/>
- García-Allen, J. (29 de Mayo de 2016). *Howard Gardner: biografía del psicólogo estadounidense*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/biografias/howard-gardner>
- García-Allen, J. (02 de Junio de 2016). *Daniel Goleman: biografía del autor de la Inteligencia Emocional*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/biografias/daniel-goleman>
- Gardey, J. P. (2021). *Definición de cognitivo*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/cognitivo/>

- Gardey, J. P. (2021). *Definición de Biopsicosocial*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/biopsicosocial/>
- Marroquín, K. (04 de Marzo de 2022). *Conozca el Centro Integral de Inteligencia Emocional inaugurado en San Salvador*. Obtenido de Diario El Salvador: <https://diarioelsalvador.com/conozca-el-centro-integral-de-inteligencia-emocional-inaugurado-en-san-salvador/199312/>
- Plous, S. (5 de Julio de 2014). *Peter Salovey*. Obtenido de Social Psychology Network: <http://salovey.socialpsychology.org/>
- Plous, S. (02 de Octubre de 2013). *John D. Mayer*. Obtenido de Social Psychology Network: <http://mayer.socialpsychology.org/>
- Rull, A. (Julio de 2019). *Signos de una baja inteligencia emocional*. Obtenido de El periodico: <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20190205/signos-baja-inteligencia-emocional-7284597>
- RAE. (Octubre de 2014). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/constructo>
- Significados. (2013). *Coeficiente intelectual*. Obtenido de <https://www.significados.com/coeficiente-intelectual/>.
- Santander Universidades. (12 de Mayo de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y cómo influye en el trabajo?* Obtenido de Santander Becas: <https://www.becas-santander.com/es/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo.html>
- Uriarte, J. M. (21 de Mayo de 2021). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/inteligencia-emocional/>.

Leyes

- La constitución de la República de El Salvador, publicado en el D. O. No 142, tomo N° 280, de 29 de julio de 1983.
- Ley de salud mental, publicado en el D. O. No 132, tomo N° 416, de 17 de julio de 2017.
- Código de trabajo, publicado en el D. O. No 142, tomo N° 236, de 31 de julio de 1972.
- Ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, publicado en el D. O. No 82, tomo N° 387, de 5 de mayo de 2010.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA TALK AMERICAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN
SALVADOR”

GRUPO: #40

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

ARMANDO ESAU MONTANO FLORES
XIOMARA VICTORIA MORAN MENJIVAR
FRANCISCO DAVID RETANA SARAVIA

ASESOR:

LIC. ROCIO MARGARITA TEJADA MIRANDA

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

OCTUBRE DE 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

Test para evaluar inteligencia emocional.

Fecha:

Nombre:

Objetivo: Evaluar los cinco aspectos fundamentales establecidos por Daniel Goleman de la inteligencia emocional de los colaboradores del área de formación de la empresa Talk Américas.

Primera parte.

En cada frase debes valorar, en una escala del 1 al 7, la capacidad descrita. Antes de responder, intenta pensar en situaciones reales en tu ámbito laboral y personal en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Capacidad en grado bajo: 1, 2, 3

Capacidad en grado medio: 4

Capacidad en grado alto: 5, 6, 7

Frase	Valoración
1. Identifica fácilmente cuando tienes cambios en tu conducta.	
2. Es capaz de relajarse en situaciones de presión.	
3. Actuar de modo productivo cuando se encuentra enfadado.	
4. Actuar de modo productivo en situaciones de ansiedad.	

5. Es capaz de tranquilizarse rápido cuando se siente enojado.	
6. Asociar diferentes indicios físicos con emociones diversas.	
7. Usar el dialogo interior para controlar estados emocionales.	
8. Comunica sus sentimientos de modo eficaz.	
9. Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos.	
10. Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros.	
11. Reconozco cuando tengo pensamientos negativos.	
12. Reconozco cuando lo que quiero comunicar es positivo.	
13. Saber cuándo empezamos a enfadarnos.	
14. Saber cómo interpretamos los acontecimientos.	
15. Logras identificar tus sentimientos en este momento.	
16. Comunicar con precisión lo que experimentamos.	
17. Identificar la comunicación que influye sobre nuestras interpretaciones.	
18. Logras identificar tus cambios de humor.	
19. Saber cuándo estamos a la defensiva.	
20. Calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás.	

21. Reconoce cuando no comunica de manera efectiva sus ideas.	
22. Logra recuperarse rápido después de un contratiempo.	
23. Completar tareas a largo plazo dentro del tiempo previsto.	
24. Producir energía positiva cuando realizamos un trabajo poco interesante.	
25. Es capaz de comportarse acorde al lugar en que se encuentra.	
26. Cumplir lo que decimos.	
27. Resolver conflictos.	
28. Desarrollar el consenso con los demás.	
29. Mediar en los conflictos con los demás.	
30. Utiliza técnicas de comunicación efectiva con los demás.	
31. Se le facilita expresar los pensamientos de un grupo.	
32. Influir sobre los demás de forma directa o indirecta.	
33. Fomentar la confianza con los demás.	
34. Es capaz de organizar grupos de apoyo.	
35. Hacer que los demás se sientan bien.	
36. Proporcionar apoyo y consejos a los demás.	
37. Logra comprender con facilidad los sentimientos de las personas.	
38. Reconocer la angustia de los demás.	

39. Ayudar a los demás a controlar sus emociones.	
40. Mostrar comprensión hacia los demás.	
41. Entablar conversaciones íntimas con los demás.	
42. Ayudar a un grupo a controlar sus emociones.	
43. Detectar incongruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	

Segunda parte.

Se examinarán las respuestas de la primera parte y se comprobará dónde están los puntos fuertes y débiles. Los cuadros siguientes reflejan cuáles son las frases que corresponden a cada capacidad.

Capacidades intrapersonales	Número de frase
Autoconocimiento	1,6,11,12,13,14,15,17,18,19,20,21
Autocontrol	1,2,3,4,5,7,9,10,13,23,25
Automotivación	7, 22 ,24, 25,26

Capacidades interpersonales	Número de frase
Empatía	8,10,16,20,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,40,41,42,43
Sociabilidad	8,10,16,18,32,33,35,36,37,38,39,42,43

En la siguiente tabla se vaciarán los valores asignados en cada ítem.

Autoconocimiento	1 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/>
Autocontrol	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/>
Automotivación	7 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 26 <input type="checkbox"/>
Empatía	8 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 28 <input type="checkbox"/> 29 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 31 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/> 33 <input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 35 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 37 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 41 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 43 <input type="checkbox"/>
Sociabilidad	8 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/> 33 <input type="checkbox"/> 35 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 37 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 39 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 43 <input type="checkbox"/>

Se procederá a organizar las respuestas, marcándolas en las columnas que correspondan, de acuerdo con la valoración realizada.

Capacidad	Ítems con 4 puntos o menos	Total	Ítems con 5 puntos o más	Total
Autoconocimiento				
Autocontrol				
Automotivación				
Empatía				
Sociabilidad				

Tercera parte.

En esta parte se procederá a obtener la media porcentual del total de las respuestas de los colaboradores del área de formación de Talk Americas. De cada una de las capacidades se obtendrán las conclusiones y se explicaran en que capacidades poseen fortalezas y en cuales poseen debilidades. Con el fin de poder explicar cómo afectan dichas capacidades en el desempeño laboral de los colaboradores.



ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL, ÁREAS DE TRABAJO Y DIVISIÓN EN EL TRABAJO EN EMPRESA TALK AMERICAS UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

Dirigido a: Jefe de Recursos Humanos

Objetivo: Conocer sobre el desempeño laboral, áreas y división de la empresa Talk Americas.

Hora de entrevista: _____ Duración de entrevista: _____

Día de entrevista: _____

Lugar de desarrollo de entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Profesión del entrevistado: _____

Indicaciones: responda de acuerdo a su criterio, o complete la información en los casos que es solicitado.

1. ¿Consideras que tu equipo de trabajo está alcanzando las metas trazadas al inicio del año?
2. ¿Cómo logras la comunicación efectiva entre los integrantes de tu grupo de trabajo?
3. ¿Crees que es importante la capacitación de personal? Si___ No___ ¿por qué?

4. ¿Cómo crees que tu puesto le ayuda a los demás en la empresa a obtener éxito?
5. ¿Qué métodos ha empleado en el pasado para la selección de personal?
6. ¿Qué habilidades busca en un candidato a la hora de contratar?
7. ¿Cómo funciona tu equipo cuando no estás presente?
8. ¿Cuáles crees que son los principales impulsores del éxito de la empresa?
9. ¿Los colaboradores desempeñan sus funciones de manera optima sin necesidad de supervisión?
10. ¿Las actividades que realiza cada colaborador están bien especificadas y relacionadas?
11. ¿Considera que el departamento de recursos humanos cumple con las funciones establecidas por la gerencia general?
12. ¿Existe una buena relación entre todas las áreas funcionales de la empresa?
13. ¿En la empresa la rotación de personal es frecuente?
Si___ No___
Si tu respuesta fue si: ¿A que cree que se debe dicha situación?
14. ¿Se cuenta con un plan de carrera para los diferentes puestos dentro de la empresa?