COMPETENCIAS EMOCIONALES EN UNA ORGANIZACIÓN DEDICADA A LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS EN CALI

VIANNY GICELL MANCERA BOCANEGRA
VALENTINA URQUIJO HERNANDEZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CALI
2017

COMPETENCIAS EMOCIONALES EN UNA ORGANIZACIÓN DEDICADA A LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS EN CALI

VIANNY GICELL MANCERA BOCANEGRA
VALENTINA URQUIJO HERNANDEZ

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Directora de trabajo de grado:
Mg. HEYDI LORENA ACEVEDO PULECIO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CALI
2017

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

PRESIDENTE DEL JURADO

_____

_____

JURADO

_____

JURADO

SANTIAGO DE CALI, COLOMBIA NOVIEMBRE ____ DEL 2017

PAGINA DEDICATORIA

VIANNY GICELL MANCERA BOCANERA

Dedico este trabajo primero a Dios por permitirme culminar una etapa más en mi vida, por permitirme estar al lado de personas maravillosas que han hecho parte de este proceso como mi familia y todo el cuerpo educativo que aporto para mi desarrollo profesional.
A mi familia en especial mi abuela, mis tíos, mis padres, mis hermanos y mi novio quienes han estado presentes en todo este camino.

VALENTINA URQUIJO HERNANDEZ

Para ti padre, por ser suficiente motivación en mi vida,
El amor infinito y el orgullo más grande,
Para ti, para ti todo.

Para mi familia por el apoyo y para la incondicionalidad hecha persona, para ti amor.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Agradecemos a Dios por la oportunidad de emprender el camino de esta carrera que será nuestro partir en el curso de la vida, a nuestras familias por su incansable amor y comprensión en momentos que parecían difíciles, a nuestra asesora de trabajo Heydi Lorena Acevedo por brindarnos las herramientas necesarias y su dedicación y apropiación de este trabajo y a toda la organización CFC por abrirnos las puertas, brindarnos el espacio y generarnos conocimiento a través de su experiencia.

CONTENIDO

Pág.

RESUMEN.....11

INTRODUCCIÓN.....12

1. JUSTIFICACIÓN 14

2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION 23

3.1 OBJETIVO GENERAL 23

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 23

4. MARCO CONTEXTUAL.....24

4.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN.....24

4.2 COMPONENTES CORPORATIVOS.....25

5. MARCO CONCEPTUAL.....27

5.1 MARCO REFERENCIAL.....27

5.1.1 Antecedentes de las competencias emocionales.....27

5.1.2 Antecedentes la inteligencia emocional 32

5.1.3 Antecedentes de la Inteligencia Social.....40

6. MARCO TEÓRICO.....43

6.1 CAPÍTULO I: INTELIGENCIA EMOCIONAL.....43

6.1.1 Definición de del concepto. 43

6.1.2 Modelos de la inteligencia emocional. 44

6.2 CAPITULO II: COMPETENCIAS EMOCIONALES 51

6.2.1 ¿Qué son las competencias?.....51

6.2.2 Competencias Emocionales.....52

6.3 CAPITULO III: DEFINICIÓNES FINALES 54

7. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS 58
7.1 DIMENSIÓN INTRAPERSONAL 58
7.2 DIMENSIÓN INTERPERSONAL 59
7.3 DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD 59
8. DEFINICIÓN OPERACIONAL 60
9. METODOLOGÍA 62
9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 62
9.2 TIPO DE ESTUDIO 62
9.3 DISEÑO 62
9.4 POBLACIÓN 63
9.4.1 Participantes 64
10. INSTRUMENTOS 65
10.1 GRUPOS FOCALES 65
10.2 ENTREVISTA ESTRUCTURADA 66
10.3 PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS 66
10.4 CONSENTIMIENTO INFORMADO 67
10.5 EVALUACIÓN, CONCEPTO Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS 67
11. MARCO ÉTICO 69
12. RESULTADOS 71
12.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS POR NIVELES DE COMPETENCIA 71
12.1.1 Competencias a nivel interpersonal: 71
12.1.1.1 Empatía: 71
12.1.1.2 Relaciones Interpersonales: 73

12.1.2 Nivel de adaptabilidad: 74
12.1.2.1 Manejo de estrés: 75
12.1.2.2 Flexibilidad: 76
12.1.2.3 Solución de problemas: 77
12.1.3 Nivel Intrapersonal: 78
12.1.3.1 Autoconcepto: 78
12.1.3.2 Autorregulación: 79
12.1.3.3 Autorrealización: 79
12.2 DISCUSIÓN 81
13. CONCLUSIONES 87
14. RECOMENDACIONES 90
BIBLIOGRAFÍA 93
ANEXOS 100

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Competencias emocionales. 46
Cuadro 2. Factores que desmoralizan y desmotivan a los empleados de una organización. 47
Cuadro 3. Componentes Modelo de la IE Bar-On.....49
Cuadro 4. Competencias y definiciones.....53
Cuadro 5. Componentes metacognitivos de los sujetos estudiados.....58
Cuadro 6. Componentes que generan interacción. 59
Cuadro 7. Componentes de la adaptabilidad. 59
Cuadro 8. Indicadores intrapersonales. 60
Cuadro 9. Indicadores interpersonales. 60
Cuadro 10. Indicadores de adaptabilidad.....61
Cuadro 11. Grupos focales. 65

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa CFC. 26

RESUMEN

El documento que se presenta a continuación expone los resultados de un estudio cuyo objetivo fue identificar y describir las competencias emocionales existentes en una organización dedicada a la fabricación y comercialización de productos cárnicos en la ciudad de Cali, lo anterior a la luz de distintos referentes teóricos relacionados con la inteligencia social, inteligencia emocional y competencias emocionales. Utilizando un método cualitativo, con enfoque descriptivo transversal, se recopiló información durante cuatro meses. Los resultados obtenidos, permiten reconocer que en la organización existen componentes a niveles interpersonales, intrapersonales y de adaptabilidad, como autoconcepto, empatía, flexibilidad, entre otras, que posibilitan el desarrollo de competencias emocionales. No obstante, se reconocen aspectos por mejorar, en relación con el manejo de conflictos y los canales de comunicación, como tarea para los gerentes.

Palabras Clave: competencias emocionales, inteligencia social, inteligencia emocional, relaciones humanas, empatía, adaptabilidad.

INTRODUCCIÓN

Desde la psicología organizacional es preciso reconocer la trascendencia que ha ido tomando en las organizaciones el trabajo en torno a las competencias emocionales, situación que deriva de las transformaciones operadas en el entorno laboral luego de la revolución industrial y el proceso de reivindicación de los seres humanos como el valor fundamental de las organizaciones. Si antes las empresas consideraban a los empleados como piezas de una línea de ensamblaje, hoy en día, a partir del trabajo analítico de diversos autores que serán mencionados a lo largo de este trabajo, es posible hablar de un nuevo enfoque sobre el valor que tiene el colaborador dentro de la empresa a la cual presta sus servicios. En ese sentido, palabras como autoconcepto, autorregulación, autorrealización, empatía, relaciones interpersonales, manejo de estrés y flexibilidad, empiezan a ser relevantes y compete a los profesionales encargados de analizar la psiquis humana, su revisión para lograr que la empresa tenga un clima laboral en el que se desarrollen, no solo los objetivos empresariales, sino también los planes y proyectos personales de sus colaboradores.

Teniendo en cuenta lo dicho, en un primer momento de esta investigación se realiza un recuento de investigaciones asociadas al tema de la inteligencia, la inteligencia emocional, las habilidades emocionales; así como un desarrollo teórico y conceptual, que parte de los autores más significativos en este campo. Con esta información, se establecieron categorías de análisis que fueran significativas para conocer la situación dentro de la empresa que a partir del momento se denominará “CFC”, la cual también es contextualizada, exponiendo sus componentes empresariales (misión, visión, valores, etc.).

Partiendo de una orientación cualitativa y asumiendo un estudio descriptivo transversal, se aplicaron entrevistas estructuradas y semiestructuradas, que permitieron recabar información, junto a la observación directa, sobre la forma como

los trabajadores se perciben dentro de la organización, a fin de determinar los niveles de empatía, autopercepción, proyección a futuro, relación con compañeros y directivos, etc.

Los resultados obtenidos son un punto de partida que sirve como insumo para que la empresa tome algunas decisiones que redunden en la mejora continua, particularmente en el tema de los canales de comunicación, el reconocimiento de méritos, la fragmentación por áreas y el trabajo mancomunado entre gerentes y operarios para que las competencias emocionales sigan desarrollándose positivamente, como hasta ahora lo han hecho, ya que se evidencia que las funciones se desempeñan adecuadamente, pero a largo plazo se pueden mejorar aspectos, dadas las proyecciones de la organización por expandirse en el mercado nacional.

Estructuralmente, el texto abre con la justificación que da origen al trabajo, el planteamiento y sistematización del problema detectado, la presentación de los objetivos que guían la investigación, para dar paso a una contextualización de la empresa, en donde se expone su historia y proyecciones; posteriormente se exponen los antecedentes, referentes teóricos y conceptuales, que fundamentan la metodología y el análisis. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, que sirven como punto de partida para futuras investigaciones y para fortalecer las actividades de la empresa, uno vez sean socializadas con los gerentes.

1. JUSTIFICACIÓN

Los estudios sobre las competencias como concepto se remontan a las últimas décadas del siglo pasado con los estudios de McClelland (1973) y para contextos laborales con Martens (2000). Sería ya en los 90 cuando los psicólogos de Harvard Salovey y Mayer (1993) se remitieron al constructo de “competencias emocionales”, cuyos orígenes datan inclusive de antiguos filósofos griegos quienes asociaban la emoción a lo más primitivo e irracional, y por tanto debía pasar por el dominio y control de la razón y la psique. Sin embargo, esta postura se ha modificado con el tiempo, conduciendo a la legitimación de las emociones como aquellas que permiten un contacto auténtico con las personas y posibilitan además influenciar profundamente sus relaciones e intenciones. Es así como las emociones se convierten en un objeto de estudio mucho más objetivo, por parte de diversas ciencias humanas y exactas, como la psicología, que a través de Salovey y Mayer (1993) empieza a profundizado específicamente en el constructo de “inteligencia emocional” el cual ha sido ampliamente divulgado por Goleman y consiste básicamente en la capacidad de regular la parte psíquica, específicamente el área emocional y poder tener una instrucción acerca de cómo dirigir los pensamientos y las acciones.

Las competencias emocionales permiten a las personas generar y expresar habilidades sociales eficaces para todos los contextos, en especial el contexto laboral. Si bien las organizaciones grandes, medianas o pequeñas se fundamentan en la calidad de sus productos o servicios, hoy en día gracias a aspectos como la globalización, el acceso más o menos igualitario a la tecnología, y específicamente el estar en tránsito de la sociedad del conocimiento a una segunda revolución industrial, es el capital humano el que resulta ser el elemento fundamental de la organización, en tanto se constituye como su valor agregado y competitivo diferencial.

Desde 1900 hasta 1950 en la época de la revolución industrial, las organizaciones estaban en una etapa denominada la época clásica. Aquí, los trabajadores eran considerados como máquinas, como seres mecanicistas, obligados exclusivamente a realizar una tarea en el menor tiempo posible y en repetidas ocasiones, esto para una producción eficaz. Eran personas ejecutoras y pasivas, estandarizadas en las actividades del trabajo y no había ninguna consideración hacia la diferencia o las potencialidades de los individuos. En esta época las competencias no radicaban en la calidad de los empleados, sino en la cantidad del producto realizado en el menor tiempo posible, ya que se pretendía transformar el trabajo por medio de la disciplina, de manera que el conductismo y sus formas de estímulo y respuesta, estarían a la orden del día.

En 1950 hasta 1990 la concepción sobre los trabajadores se fue modificando debido a las fuertes revoluciones sociales que se presentaron en ese tiempo, las cuales pretendían reconocer los derechos y la capacidad intelectual de las personas. Debido a esto se origina un periodo denominado neoclásico, importante porque se empieza a considerar al ser humano como un individuo integral lleno de habilidades y capacidades efectivas para un buen desempeño laboral. Otros factores también empiezan a tomar relevancia en este punto como: mejorar la condición ambiental de los empleados, tener en cuenta las necesidades de los trabajadores y el reconocimiento de la necesidad del trabajo en compañía con un otro.

Durante este periodo hasta la actualidad, debido a todos los procesos de transformación, se tiene una percepción del individuo más amplia, que permite identificar de manera diferente a cada persona, con cualidades y potencialidades que ayudan a su desempeño, a legitimar su diferencia y a reconocer las múltiples posibilidades de su trabajo y su existencia. Es así como el individuo se convierte en una persona multidimensional capaz de desenvolverse en cualquier campo profesional, y a su vez es valorado, no sólo por sus habilidades físicas, sino por lo

que puede llegar a hacer y cómo puede lograrlo, haciendo uso de sus conocimientos, sus capacidades y también sus emociones.

Según Romero (2006), es evidente que individuo no actúa aislado, y es en su relación con el otro en la que potencializa al máximo su talento y lo pone al servicio de las organizaciones, de tal forma que el sistema empresarial enfrenta el reto de lograr que las empresas sean eficaces, eficientes y competitivas, con un equipo humano altamente cohesionado, motivado y comprometido con los resultados y las metas; lo cual va más allá de sus capacidades de producción y se relaciona íntimamente con las competencias emocionales.

Respecto a las competencias emocionales, Nadal, García y Soler (2014) indican que no desarrollar las competencias emocionales en las unidades productivas disminuiría el desarrollo y el éxito, tanto en los individuos como en la empresa, es importante recalcar que la competencia emocional ayuda a prevenir y superar las situaciones de estrés y favorece la adopción de comportamientos saludables. Por otra parte, la incapacidad para dominar las emociones genera en las organizaciones conflictos que producen una pérdida de la moral laboral y una disminución de la productividad en el personal.

En ese sentido, el presente trabajo se justifica en la medida que profundiza en la descripción de las competencias emocionales, las cuales permiten potencializar habilidades que han sido en efecto significativas para el desarrollo profesional de las personas dentro de su contexto laboral. Particularmente, la organización objeto de estudio de este trabajo, al estar dedicada a la fabricación y distribución de productos cárnicos, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, debe tener entre sus prioridades el fortalecimiento de un personal cohesionado que vaya más allá de sus capacidades productivas. Los resultados de esta investigación permiten revisar cómo, además de la capacidad productiva, hay otras competencias a nivel de lo emocional, que podrían ser útiles para ejecutar de manera exitosa las actividades

laborales llevadas a cabo por los empleados y cómo estas podrían ser de beneficio para el crecimiento de la empresa.

Finalmente, el desarrollo de esta investigación es importante para los profesionales en psicología, directivos, investigadores y demas ciencias sociales, políticas y empresariales, porque todos estos cambios en las organizaciones a nivel global, permiten tener una mirada del ser humano integral y pasar a concentrarse más en aquello que es inherentemente humano, que se relaciona con sus emociones y cómo estas se pueden autorregular para que la persona sea más eficaz y autoefectiva dentro de los procesos laborales; también se pueden beneficiar lectores de diferentes disciplinas que deseen conocer las competencias emocionales dentro del contexto laboral, lo que podría servir de antecedentes para futuras investigaciones relacionadas al tema.

2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El concepto de competencias emocionales, según Saarni (1999) citado por Fragoso (2015), ha estado asociado con las capacidades y habilidades que tiene una persona para poder expresar sus emociones, debido a que el individuo necesita de ellas para poder desenvolverse en un contexto que está en constante cambio. Este término ha surgido de la inteligencia emocional, la cual según Schvarstein (2003) se enfoca en la habilidad para identificar las propias emociones y a su vez entender las emociones de los demás, para así lograr el fortalecimiento de las relaciones humanas. Este mismo autor indica que la inteligencia ha estado asociada con la capacidad de la persona para la resolución de problemas, haciendo uso del razonamiento lógico, el cual se reconoce como uno de los procesos mentales superiores por excelencia, que precisamente cobra su lugar en la mente humana, estudiada por autores de teorías evolucionistas como Jean Piaget y sus postulados sobre las etapas del desarrollo infantil; Charles Darwin y la teoría de la selección natural; Rafael Villavicencio con la exposición de factores ambientales como las culturas que rodean al individuo. De esta manera la inteligencia históricamente ha sido atribuida a la mente, y la evolución constante del concepto va de la mano con la comprensión de cómo los sujetos interactúan con el conocimiento.

Esta evolución empieza a tener su origen en la década de los 90, específicamente hacia el año de 1983 cuando Gardner (1992), utiliza el concepto “inteligencias múltiples” haciendo referencia a “un conjunto de inteligencias que se agrupan y que están interrelacionadas para un mejor desarrollo autónomo de las personas” (Schvarstein, 2003. p.76). Es decir, todavía no se atribuía el concepto de inteligencia emocional independiente, sino que eran un conjunto de inteligencias donde el individuo que las poseía podría tener un mejor desarrollo social en su contexto.

Esta nueva perspectiva de la inteligencia, desde sus posibilidades de diversidad, ha ampliado el horizonte investigativo y de aplicación de la psicología, especialmente

en el campo organizacional, en el que el concepto de inteligencias múltiples guarda estrecha relación con el desempeño de las personas. Desde luego, esto no siempre ha sido así, pues anteriormente el factor central de una organización era el desempeño de los empleados y no necesariamente el conjunto de inteligencias que hoy en día hacen a las personas altamente sociales.

Esto ha dejado que se evidencie el cambio y la transformación que han tenido las empresas a lo largo del tiempo. Pues años atrás, como ya se mencionó, en la llamada época clásica, solo se centraban en la capacidad de producción y adquisición de bienes para ser reconocidos por su excelente calidad y reconocían a los trabajadores sólo como seres ejecutores y pasivos ligados a un saber- hacer. Con el tiempo, desde 1990 hasta la actualidad se brinda más importancia a las habilidades de las personas porque se comprenden como seres integrales, que demandan emoción, ejecución y un saber de sus conocimientos, esto debido a los constantes avances y accesos tecnológicos que han obtenido a lo largo de los años las organizaciones.

Dicho esto, la transformación acontecida en las organizaciones reveló al trabajo en equipo como uno de los factores más importantes para favorecer el clima laboral, que además impacta las relaciones con los demás, y busca la autorregulación de las emociones propias, así como el reconocimiento y entendimiento de las ajenas. A esto es lo que se denomina inteligencia social. Este concepto fue utilizado por primera vez por el psicólogo norteamericano Edward Thorndike quien al inicio del siglo XX caracterizó la inteligencia social como un conjunto de habilidades que permiten poseer y desarrollar competencias, las cuales hacen satisfacer las propias necesidades sociales y a su vez ayudar a que otros también puedan hacerlo. (Schvarstein, 2003).

Más adelante, Goleman (2006) representaría a uno de los autores por excelencia que profundiza el concepto de inteligencia socia, definiéndola como una:

> Aptitud que no solo implica conocer el funcionamiento de las relaciones, sino comportarse también inteligentemente en ellas. De este modo, el campo de la inteligencia social se expande desde lo unipersonal hasta lo bipersonal, es decir, desde las habilidades intrapersonales hasta las que emergen cuando uno se halla comprometido en una relación. (p.17).

Es importante aclarar que no solo esta clase de inteligencia resulta importante para desarrollar capacidades de relación o emoción con el contexto, a su vez la inteligencia emocional hace parte de las facultades del individuo que esta investigación pretende resaltar, pero ¿cómo diferenciarlas? si bien, las dos pertenecen al conjunto de aptitudes que no son cuantificables y poseen características diferentes; hablar de lo social involucra la relación del individuo con el contexto y la inteligencia emocional implica la relación intra-personal del individuo. Según Bradberry (2017), la inteligencia emocional se compone de cuatro habilidades básicas que se emparejan bajo dos competencias importantes que son: competencia personal y competencia social. La primera definida como la habilidad para entender las emociones propias, la capacidad de permanecer conscientes de las emociones y de manejar el comportamiento, y la segunda como la capacidad de entender el estado de ánimo y el comportamiento de otras personas, para lograr mejorar la calidad de las relaciones humanas. Lo que incluye aptitudes que involucran la relación del ser humano con sus pares y que son vitales para el desarrollo social y cultural del individuo.

Históricamente, el eje central de una organización siempre ha sido su capacidad de producción, pero en estos momentos hay un gran interés por recuperar el valor del ser humano en las empresas, pues la producción se ha valido de mecanismos como la industrialización, la tecnología y el conocimiento, permitiendo en este último aspecto enfocar al ser humano como productor de su conocimiento. Según una publicación realizada por el diario El Espectador (2014), diversos estudios a nivel

nacional demuestran que la renuncia hoy por hoy de un buen trabajador solo por no incentivar la motivación e implementar estrategias que ayuden a mejorar la calidad de vida de los empleados, disminuye un 4% de ingresos para la empresa y puede llegar a impactar hasta en un 40% de todas las ganancias pertenecientes a la organización. Por tal motivo decenas de investigaciones le apuntan a la inteligencia emocional y competencias emocionales como el factor crítico que distingue a las personas; dando paso a que se valore el sujeto no solo desde sus habilidades cuantificables sino también aquellas subjetivas que les permitan un mejor desempeño o una reafirmación dentro de su espacio laboral.

De igual manera, Bradberry (2017) probó que la inteligencia emocional, junto con otras 33 habilidades importantes en el lugar del trabajo, son los predictores más fuerte del desempeño laboral de los trabajadores, puesto que no solo impulsan a un buen desarrollo de actividades laborales sino personales, contribuyendo al estado de ánimo del trabajador y a la realización de las metas que involucren desempeñarse con éxito en sus labores, para lograr poner en marcha sus objetivos. La inteligencia emocional se convierte en un elemento fundamental del comportamiento humano, las personas que adquieren esta capacidad pueden aprender y hacer flexibles sus habilidades, las cuales se pueden mejorar con el tiempo, y de ellas derivar competencias, tanto individuales como sociales. Un ejemplo visible de competencias emocionales es la autorregulación, esta habilidad individual es fundamental en la relación con el otro, cuando hay autorregulación es posible contener las emociones y no exasperar o provocar un diálogo con consecuencias indeseables; competencias como esta y otras más se pretenden abordar en esta investigación, con el fin de identificar y relacionar el término de competencias emocionales dentro de la organización seleccionada.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, hoy en día a pesar de los grandes avances que se han logrado en la industria, aun se observa que algunas organizaciones no contemplan un modelo de competencias emocionales

relacionado con la integridad del ser humano. No obstante se evidenció la necesidad en CFC de identificar aspectos emocionales vinculados con la integridad de sus trabajadores como sus experiencias, expectativas y metas tanto a nivel laboral como personal; debido a que en la organización se miden factores como las capacidades operarias determinados en procesos evaluativos de desempeño, es decir, los niveles de productividad que manejan los trabajadores y no desde una mirada integra del ser; además de que por limitaciones de tiempo por las múltiples funciones que se ejecutan no se ha realizado un análisis de competencias, siendo así la primera vez que se hace este estudio en CFC. De acuerdo a lo planteado anteriormente la pregunta de investigación que guía el presente trabajo es: ¿Cuáles son las competencias emocionales en una organización dedicada a la fabricación y comercialización de productos cárnicos en la ciudad de Cali?

Para resolver la pregunta principal de esta investigación, es preciso contestar a su vez los siguientes interrogantes:

¿Qué competencias emocionales existen a partir de la interacción con el otro y en relación con el contexto laboral?

¿Qué competencias emocionales se evidencian a partir de la adaptación y capacidad de respuesta dentro de la organización?

¿Cuáles son las competencias emocionales que desarrollan los trabajadores a nivel intrapersonal dentro de la organización?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

3.1 OBJETIVO GENERAL

Describir las competencias emocionales en una organización dedicada a la fabricación y comercialización de productos de cárnicos en la Ciudad de Cali.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las competencias emocionales en la organización a nivel interpersonal, basadas en la interacción con el entorno y los otros.

Establecer las competencias emocionales en la organización a nivel de adaptabilidad, asociadas con la capacidad de respuesta y organización en el contexto.

Determinar las competencias emocionales en la organización a nivel intrapersonal, relacionadas con componentes meta cognitivos propios del sujeto.

4. MARCO CONTEXTUAL

4.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La organización “CFC”, cuyo nombre se omite para efectos de privacidad, es una procesadora de alimentos sin ánimo de lucro y vallecaucana de tradición. Tiene más de 35 años en el mercado, entregando a sus consumidores productos cárnicos de alta calidad tales como: ahumados, jamones, chorizos, salchichones, salchichas entre otros.

Inicialmente fue creada por el señor “D” con una pequeña venta de chorizos de res y de pollo en un local ubicado en la carrera 15 con calle 5 en el centro de la ciudad de Cali. Estos chorizos alcanzaron un nivel alto de popularización, pues las ventas durante los primeros 5 años se incrementaron exponencialmente, a tal punto que diariamente se vendían unos 10.000 chorizos. Debido al alto crecimiento, la pequeña organización fue trasladada de local y se decide incorporar nuevos productos como el salchichón, la suiza y la salchicha.

En el año 1995 la organización pasa a manos del señor “A” quien continúa con la línea de chorizos de res y de pollo, salchichas, salchichones y suizas, pero además adiciona la línea del jamón, la costilla, la manguera y como valor agregado se inicia con los domicilios. El señor “A” traslada la fábrica al norte de la ciudad, donde actualmente se encuentra ubicada. Hoy día la organización se torna como una sociedad familiar, constituida por un gran equipo de trabajo dispuesto a contribuir al mejoramiento y continuo desarrollo de la empresa.

Su producto líder es toda la línea del jamón, seguido del salchichón y la manguera. Algunos de sus productos son distribuidos en todas las tiendas “Súper Inter” de la ciudad de Cali y cuenta con ventas directas y domicilios no solo a nivel regional

como Buenaventura, Palmira, Yumbo y Popayán, sino también nacional como el eje cafetero, San Andrés y próximamente Bogotá.

La organización cuenta aproximadamente con unos 40 proveedores y unos 2.000 clientes. Actualmente está constituida por 74 trabajadores distribuidos en 6 áreas, con edades comprendidas entre los 22 y 62 años de edad, en su mayoría tienen estudios de bachilleres y hay algunos con estudios universitarios.

4.2 COMPONENTES CORPORATIVOS

Los siguientes elementos corporativos fueron tomados textualmente de documentos de la organización, previa autorización.

Misión: Procesadora de alimentos, fabrica y comercializa productos cárnicos buscando el mejoramiento continuo en los procesos productivos. Somos una alternativa rentable para el canal de distribución y la mejor opción para el consumidor. Estamos comprometidos con el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias además de generar el menor impacto al medio ambiente.

Visión: Nos vemos en el 2019 como una compañía reconocida en el suroccidente y centro del país por ofrecer alimentos cárnicos nutritivos de gran variedad, apoyando el crecimiento personal de nuestros equipos de trabajo.

Política Integral: Empresa dedicada a prestar servicios de fabricación de alimentos, en cumplimiento de las leyes colombianas aplicables vigentes, su responsabilidad social empresarial y otros requisitos suscritos para la prestación de sus servicios, se compromete a asignar a los recursos humanos, físicos y económicos necesarios para prevenir incidentes laborales, enfermedades profesionales, contaminación en

el ecosistema, daños de la propiedad y otros riesgos e impactos que atenten contra sus clientes, colaboradores y comunidad.

Objetivos organizacionales

Crecer al 100% en el 2019 en ventas

Aumentar una rentabilidad del 20% para el 2019

Cumplir para el 2017 con los estándares establecidos por la ley de impacto del medio ambiente y salud ocupacional

Implementar sistemas de información sostenibles para el cierre del 2017

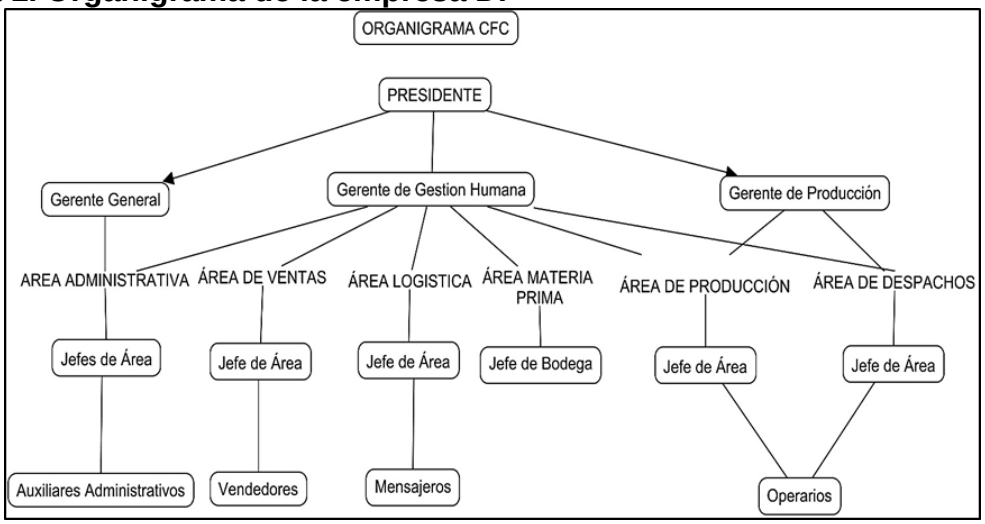
Estrategias Corporativas

Llegar actualmente a todas las queseras y salsamentarías de la ciudad.

Llegar al suroccidente y centro, fortaleciendo el mercado local.

Organigrama

Figura 1. Organigrama de la empresa D.



Fuente: propia

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1 MARCO REFERENCIAL

Los siguientes antecedentes abordan estudios que se han realizado en los últimos 6 años en diferentes países, a nivel nacional y regional sobre las competencias emocionales y la inteligencia emocional.

5.1.1 Antecedentes de las competencias emocionales. A continuación, se presentan estudios académicos acerca de las competencias emocionales dentro de un plano laboral. Dado que este concepto es relativamente nuevo dentro del campo organizacional, se presentan también referentes que se han generado desde otros lugares de aplicación.

A nivel internacional, países como Cuba y España reconocen la importancia de las competencias en contextos labores, pues favorecen el desempeño y hacen que las personas sean más productivas en sus puestos de trabajo. Si bien a continuación se van a mencionar estudios recientes desde el 2011 hasta la fecha, se tendrán también en cuenta un par de resultados relevantes de autores como Fonseca y Pino (2006), Hopkins y Bilimoria (2008) sobre estudios que han realizado acerca de las competencias emocionales y que permiten una comprensión más amplia del tema.

Fonseca y Pino (2006), en su estudio sobre *Evaluación de las competencias emocionales (inteligencia emocional) y su influencia en el liderazgo eficaz*, consideran importante estudiar la práctica de cómo se manifiesta la relación de aquellas competencias de la inteligencia emocional con la capacidad de liderazgo que muestran los directivos de una empresa; su estudio evidencia como las competencias emocionales que constituyen parte de la inteligencia emocional resultan decisivas, ya que su carencia o bajo desarrollo origina serias dificultades en cuanto al desempeño de los directivos y consecuentemente se reflejan en el desempeño de sus subordinados y en el clima laboral desfavorable. Lo que significa

que la inteligencia emocional del directivo permite reconocer las emociones propias y ajenas, y que a su vez repercuten en la toma de decisiones en cuanto a sus actividades laborales; finalmente, es importante valorar la importancia de gestionar y reconocer las emociones porque se evidenció que tienen implicación en el aprendizaje laboral.

Hopkins y Bilimoria (2008), en su texto *Competencias sociales y emocionales que pronostican éxito para ejecutivos masculinos y femeninos (Social and emotional competencies predicting success for male and female executives),* buscaban acercarse al concepto de competencias emocionales y su relación con el género, indicando que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en su demostración de competencias e inteligencia emocional; que los hombres y mujeres también eran más similares que diferentes en su demostración de competencias emocionales. Lo que evidencia que la comprensión y la habilidad de expresar las emociones no dependen del género, esto podría facilitar su aplicación dentro del contexto laboral, siempre y cuando los líderes valoren y reconozcan las competencias como se concluye en dicha investigación.

Estas competencias emocionales han sido método de estudio en los cargos de una organización, la mayoría de orden ejecutivo; Vázquez y Trespalacios (2010) investigan sobre *Competencias emocionales de los directivos de PYMES de servicios españolas y su influencia en el aprendizaje organizativo*, buscando analizar la relación entre la inteligencia emocional de los directivos y el aprendizaje organizativo. El estudio fue empírico, su finalidad era el análisis de la orientación al aprendizaje en las pymes. Aplicaron un cuestionario compuesto por 15 ítems que hacían referencia a tres grandes temas: el aprendizaje organizativo, el nivel de conocimiento del directivo acerca del entorno y las capacidades internas. La muestra fue un grupo de directivos de pymes, de entre 10 y 250 trabajadores pertenecientes al sector de servicios. La relación entre el aprendizaje y la emoción deriva del hecho que toda curva de aprendizaje tiene períodos de estancamiento.

Tan solo es capaz de superar esas etapas y lograr un salto en el aprendizaje la persona que soporta las emociones negativas que implican esos períodos de no avance. Esta misma asociación entre gestión de emociones y aprendizaje se podría trasladar al campo de la empresa, de este modo, cabría esperar la existencia de una relación entre la habilidad para aprender en las organizaciones y la capacidad de gestionar las emociones de los que las dirigen.

Por otra parte, corroborando la información obtenida del estudio anterior entre la habilidad de aprender y su relación con las emociones, se encuentran Delcourt, Gremler y Birgelen (2013) quienes en su investigación titulada Efectos de la competencia emocional percibida de los empleados sobre la satisfacción y la lealtad del cliente, el papel mediador de Rapport (*Effects of perceived employee emotional competence on customer satisfaction and loyalty, The mediating role of rapport*). El estudio tiene como finalidad resaltar una organización perteneciente al sector terciario o de servicios, ya que se maneja la hipótesis de que los empleados emocionalmente competentes tienen más probabilidad de éxito en la construcción de relación con sus clientes, lo que a menudo conduce a la satisfacción del cliente y la lealtad. Por tal motivo, el propósito de dicho estudio fue investigar los efectos de la competencia emocional percibida por el cliente sobre la satisfacción y la lealtad.

Como muestra se tomaron a 247 clientes de una peluquería, industria muy competitiva y creciente, porque la relación entre los estilistas y clientes es clave para estudiar la influencia de las competencias emocionales, la satisfacción y lealtad. Se aplicó un cuestionario para medir las percepciones y las actitudes que tenían los clientes sobre sus estilistas, todas las variables se midieron en escala de Likert y los encuestados completaron la encuesta en referencia a su último encuentro con su estilista. En el resultado se encontró que los efectos de las competencias emocionales percibidas por los clientes influyen positivamente en la satisfacción y lealtad del mismo. Es decir, la medida en que los clientes perciben a los empleados

como emocionalmente competentes está relacionada con la interacción que tienen, la satisfacción del cliente y la lealtad. Por lo tanto, los gerentes de alto contacto pertenecientes a empresas del sector terciario o de servicios, deberían prestar atención al desarrollo de la competencia emocional al contratar nuevos empleados y a su vez capacitar a los empleados con los que cuenta, para que sean capaces de desarrollar este tipo de competencias.

Nadal, García y Soler (2014), en su estudio titulado *La importancia de las competencias emocionales en la gestión de unidades organizativas*, difunden una investigación sobre las competencias emocionales, definidas como un subconjunto de competencias personales. Este artículo es de corte teórico pues brinda definiciones de competencias desde el punto de vista de diferentes autores indicando aspectos como el papel de la autoridad, la capacitación, la competición, el saber actuar, entre otros. El estudio clasifica las competencias emocionales en cinco grandes bloques: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional y competencia social, habilidades de vida y bienestar, se considera también las competencias emocionales en los diferentes ámbitos del trabajo tales como la empresa, la salud y la educación.

El artículo también relaciona el término competencia emocional desde un contexto laboral, y se afirma que las competencias emocionales para los trabajadores sí tienen consecuencias altamente positivas en múltiples situaciones cuando, por ejemplo, permiten resolver eficazmente situaciones delicadas con compañeros, contribuyen a mejorar la relación con los clientes, a afrontar las críticas de los jefes, perseverar en la tarea hasta completarla y afrontar exitosamente los retos que les plantean.

A continuación, se presentan referentes que se han generado desde un escenario educativo, puesto que el concepto de competencias emocionales se ha utilizado desde diversos contextos.

Guil, Mestre, González y Foncubierta (2011), presentaron una investigación titulada *Integración del desarrollo de las competencias emocionales en el currículum de educación infantil*, fue importante revisar esta investigacion pues, era una propuesta en la que se indicaba que las competencias emocionales están relacionadas con la inteligencia emocional, la cual implica la habilidad para percibir y valorar con exactitud la emoción; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento o el juicio; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional, y la habilidad para regular las emociones que promueven el crecimiento emocional e intelectual.

Así mismo, Morris, Denham, Bassett y Curby (2013) en su estudio denominado *Relaciones entre las creencias y prácticas de socialización emocional de los docentes y la competencia afectiva de los preescolares (Relations Among Teachers' Emotion Socialization Beliefs and Practices and Preschoolers' Emotional Competence)*, desarrollaron un modelo de intervencion el cual buscaban proporcionar habilidades generadas desde las competencias emocionales que ayudaran a los maestros y alumnos a mejorar las relaciones dentro del aula de clase. Una vez mas el analisis de este estudio revelo que dichas competencias ayudan a que tanto maestros como alumnos respondan de manera positiva a las expresiones emocionales, lo que resalta y demuestra que el concepto han incidido tambien desde este contexto.

Retomando a Fragoso (2015), quien pretende mostrar el marco contextual de la inteligencia emocional y las competencias emocionales, evidenciando las diferencias a través de la revisión teórica de sus principales modelos y autores más representativos; pues en diversos artículos se han manejado estas dos variables descuidadamente como sinónimos, lo que puede ocasionar confusiones teóricas y metodológicas. Después de la revisión documental a través de los orígenes, modelos principales, definiciones y autores representativos, tanto de la inteligencia

emocional como de las competencias emocionales se encontraron diferencias: Dentro del modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997) se observa una separación contundente con las "competencias emocionales", por ello, cuando se emplea la postura de los autores no es correcto que los conceptos se usen como sinónimos, pues estos afirman que una competencia emocional se encuentra más orientada a la medición de niveles de logro que a capacidades cognitivas, mientras que la inteligencia emocional se estructura únicamente con habilidades específicas de procesamiento de información emocional.

5.1.2 Antecedentes la inteligencia emocional. Como se ha planteado en la investigación sobre la relación de competencias emocionales e inteligencia emocional, es importante hacer revisión bibliográfica del concepto dentro del contexto organizacional. En ese sentido, vale la pena resaltar el aporte de Dubrin (2008) en su libro de relaciones humanas, cuando menciona que la inteligencia emocional ha permitido descubrir el individuo como ser social, permeado por el contexto y además de eso maneja procesos que son clave a la hora de hablar de inteligencia emocional. Algunos de estos son: conocimiento de uno mismo, autocontrol, sensibilidad social y manejo de las relaciones; muchas veces estos procesos son aplicados y necesarios al trabajo, pero se debe comprender que una elevada inteligencia emocional no garantiza por sí sola que se hayan aprendido las aptitudes emocionales necesarias para realizar el trabajo exitosamente, solo significa que se tiene un potencial excelente para adquirirlas y proyectarlas.

A su vez, Shahzad, Sarmad, Abbas y Khan (2011) realizaron una investigación basada en el impacto de la inteligencia emocional sobre el desempeño de los empleados de una empresa de telecomunicaciones en Pakistán; el estudio se centra en cuatro aspectos que son significativos de la inteligencia emocional: la conciencia de sí mismo, la autogestión, la conciencia social y la gestión de relaciones. Se escogieron un total de 118 participantes, todos eran empleados de tiempo completo

de 5 compañías de telecomunicaciones en Pakistán, se aplicó un cuestionario de inteligencia emocional (IE) y un cuestionario de desempeño del empleado.

Este estudio refleja la necesidad que tiene el sector de servicios, particularmente las empresas de telecomunicaciones y de atención inmediata, en algunos de los aspectos de la inteligencia emocional: el autoconocimiento, la autogestión ya que no se encuentran significativamente relacionados con el desempeño del empleado. Por otra parte, existe una relación positiva entre la conciencia social y la gestión de las relaciones con el desempeño de los empleados. A manera de conclusión, el sector de telecomunicaciones debe considerar las características significativas de la IE como un fuerte predictor en la relación del desempeño eficiente de sus empleados.

Entre tanto, Zárate (2012) buscaba determinar la influencia de la inteligencia emocional y actitud de los trabajadores en el ambiente laboral. El estudio se aplicó a organizaciones privadas y públicas en el municipio de Momostenango, Guatemala, y constaba de un estudio correlacional. Se utilizó como instrumento una prueba psicométrica CE y para investigar el nivel laboral de los empleados se utilizó una encuesta para determinar el nivel de competencias de los trabajadores en la organización. Los resultados que se obtuvieron confirmaron que en la mayoría de empleados la falta de inteligencia emocional, actitud y mal clima laboral contribuyen a la insatisfacción laboral, también las condiciones físicas de las instalaciones de laorganización cuando no son optímas, hacen que se generen agentes estresantes en el trabajo por lo que el desempeño del empleado se ve deteriorado; en algunos trabajadores se detectó la falta de motivación e insatisfacción en algunos empleados. El clima analizado se muestra con aspectos que hay que mejorar, como: apoyo, valores, actitud y cooperación, recompensa, y comunicación.

Samayoa (2012) Investigó el personal de la empresa Servipuertas S.A, utilizando un método de investigación descriptivo; de esta forma pudo determinar que las

personas evaluadas poseen un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable, debido a que cuentan con un ambiente agradable, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y con sus jefes inmediatos son gratas, cordiales y basadas en respeto. Se encuentra también que la muestra tiene un nivel promedio de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones no solo en el ámbito personal sino en el social y laboral.

Tanto en la investigación de Zárate (2012), como la de Samayoa (2012) se tiene una perspectiva de la inteligencia emocional diferente; la primera, con condiciones no favorables para los empleados, desde su espacio físico hasta sus jefes y el no tener la capacidad de dominar sus emociones puede traer repercusiones en su desempeño laboral. La segunda, con todas las condiciones físicas pertinentes y necesarias en el lugar de trabajo, la inteligencia emocional no determina ni influye en un trabajo eficaz o en un buen desempeño dentro del puesto. Sin embargo, se afirma que la inteligencia emocional determina el potencial para aprender las habilidades prácticas.

Por otro lado, Lee (2013) realizó un análisis empírico de la relación entre inteligencia emocional y trabajo emocional en los empleados que laboran en la función pública. El estudio permitió observar si realmente la inteligencia emocional tiene implicaciones en el desempeño del individuo desde su contexto laboral. La investigación parte de que tanto la inteligencia emocional como el trabajo emocional consideran las emociones en el lugar de trabajo, pero sus teorías subyacentes difieren, pues la inteligencia emocional tiene una perspectiva psicológica, la cual se refiere a la capacidad innata de comprender el propio estado emocional y el estado emocional de los demás, Por el contrario, el trabajo emocional surge de la perspectiva sociológica, que examina los factores contextuales y sociales y aborda los requerimientos organizacionales (Opengart, 2005). Se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales para probar empíricamente los modelos hipotéticos: 1. La conciencia auto-emocional está positivamente relacionada con el desempeño del

trabajo emocional, 2. La conciencia emocional de otros está positivamente relacionada con el desempeño del trabajo emocional, 3. El manejo auto-emocional está positivamente relacionado con el desempeño del trabajo emocional.

Como resultado, se evidencia que la inteligencia emocional desempeña un papel parcialmente significativo en el desempeño del trabajo emocional, también se evidenció que la conciencia emocional de los otros y el manejo auto emocional eran variables relacionadas con el desempeño del trabajo emocional. Los empleados que pueden percibir eficazmente las emociones de los demás y manejar sus propias emociones pueden identificar fácilmente las reglas de la exhibición y adaptar sus emociones a ellas en las organizaciones.

En la Habana se encuentra una investigación realizada por López y Martínez (2014) donde se pretendía observar el estilo de liderazgo utilizando la “Ventana del Líder” y su vínculo con la inteligencia emocional, teniendo en cuenta factores como la cultura organizacional, los estilos de dirección, la habilidad, motivación y el trabajo en equipo. El método consistió en evaluar 10 casos sencillos para observar la capacidad de resolución de conflictos, todo esto se aplicó en un grupo de directivos y otros de jefes intermedios de empresas pertenecientes al sector turístico, que cuentan con 23 trabajadores, 11 de ellos con el cargo ocupacional dirigentes, distribuyéndose en los siguientes niveles: 5 en la oficina Central, y 6 en las unidades empresariales de bases. Se concluyó que existen características en uno de los factores organizacionales como la cultura, que hacen necesario un estudio del estilo de liderazgo desarrollador y solucionador de problemas, ya que existe la necesidad de desarrollar la motivación como una de las competencias de la inteligencia emocional sin descuidar las demás competencias emocionales. Por otra parte, la cultura de esta organización manifiesta que sus trabajadores participan activamente en la toma de decisiones; que es frecuente el clima de creatividad e innovación y que es frecuente el nivel del control; que son muy buenas las relaciones y sentimiento de pertenencia a la organización, lo que corrobora una vez más que la

inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral pero sí motiva altos niveles de trabajo en equipo por las competencias interpersonales que debe desempeñar un líder.

En Europa, Cordero (2015) aborda el estrés laboral como un fenómeno complejo, donde muchos profesionales de urgencias y emergencias se ven sumamente afectados. El objetivo del estudio consistió en analizar si las fuentes de estrés influyen en el estrés laboral y si las habilidades de la inteligencia emocional se relacionan con dichas fuentes percibidas. Como resultados se comprobaron niveles medios, tanto a nivel de estrés como de las fuentes de estrés; del mismo modo los valores de la inteligencia emocional expresados estan asociados con las fuentes que perciben los trabajadores como factores de estrés, lo que señala que la inteligencia emocional si se logra desarrollar disminuye significativamente situaciones de estrés.

En este punto, cabe resaltar una investigación realizada por Muñoz y Otálvaro (2012) quienes mencionan que el contexto laboral comprende una de las principales fuentes de estrés a nivel individual, pues a través del tiempo se ha convertido en una factor importante y determinante para la vida de los seres humanos, ya que esta demanda, en muchas ocasiones, la disponibilidad completa del sujeto y su capacidad de producción. Las organizaciones están siempre en una constante competitividad debido a que buscan factores como la consecución de sus logros, el mejoramiento de la calidad, la orientación a la meta y el cumplimiento de los objetivos, para ser reconocidos como unas excelentes compañías.

De tal manera, es en este contexto donde los sujetos se exigen más físicamente, lo que podría ocasionar enfermedades, no solo fisiológicas sino también psicológicas, afectando la salud mental y finalmente provocando un deterioro en el desempeño laboral. Una de estas enfermedades es conocida como el síndrome de Burnout. Para la definición de este síndrome, Muñoz y Otálvaro (2012) se remontan hacia el

año de 1974 para citar al psicólogo neoyorquino Herbert Freundenberger quien es el primer autor que acuñó el término para dirigirse a personas que están “quemadas” en su lugar de trabajo. Dicha enfermedad ha sido una de las causas principales por las que los empleados carecen de motivación. En resumen, este síndrome es una especie de cansancio emocional, que conduce a la pérdida de la motivación y se relaciona con sentimientos de fracaso.

Este síndrome ha sido un foco de estudio de investigaciones alrededor de la psicología organizacional, debido a que cada día son más las personas que han presentado o siguen presentando un estrés laboral. A través de los estudios se busca lograr establecer mecanismos, tanto individuales como organizacionales que permitan el mejoramiento de la salud y la calidad de vida de trabajador.

Ugoani (2016), diseñó una investigación para estudiar el grado de relación entre la inteligencia emocional y competitividad organizacional, el estudio se llevó a cabo dentro del estado de Abia en Nigeria. Esta investigación permitió reconocer que la inteligencia emocional puede tener un impacto significativo en diversas esferas del quehacer humano, por ejemplo, las medidas del rendimiento de la inteligencia emocional muestran que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con una mayor probabilidad de buena salud y apariencia, las interacciones positivas con los amigos, clientes y miembros de la familia por ende hace que la organización sea competitiva frente a el estado de los trabajadores vinculados laboralmente. Otros investigadores encuentran que la alta inteligencia emocional se asocia con el aumento de las relaciones interpersonales positivas entre los niños, adolescentes y adultos (Rice, 1999).

En américa del sur, Villamedina, Donado y Zerpa (2015) estudiaron la variable inteligencia emocional y su influencia en el desarrollo moral y los estilos de manejo de conflicto. Como resultado, se esperaba que la inteligencia emocional afectará directa e indirectamente a los estilos de manejo de conflicto y que el desarrollo moral

afectará directamente a los estilos de manejo de conflicto. Se creía que la totalidad de las dimensiones de inteligencia emocional influiría sobre los cinco estilos de manejo de conflicto y sobre la moral de principios; y que, a su vez, la moral de principios influiría sobre los estilos integrador, dominante, evitativo y comprometido. Una interpretación para estos datos, que parece muy lógica, sería que las personas tienen mayor facilidad para identificar sus propias emociones que para identificar las emociones de otros, por el contrario se encontró que las personas suelen ser mas conscientes de sus sentimientos cuando estan solos que cuando tienen personas a su alrededor, ai mismo, se encontró que en la resolución de un conflicto suelen utilizar un metodo integrador antes de un evitativo y que estos a su vez tiene una facilidad de manejar o tener desarrollo moral en relación a los principios.

Como se puede observar en las investigaciones anteriores, la inteligencia emocional no es un factor relevante para mantener un buen desempeño laboral en una organización debido a que esta se estructura unicamente con habilidades especificas de procesamiento de información emocional, lo que sí es cierto es que ayuda a potencializar y mejorar actividades de desempeño llevadas a cabo por los trabajadores en las organizaciones.

En cuanto a las investigaciones desarrolladas a nivel nacional y regional, en relación con la inteligencia emocional en el contexto laboral, Barbosa (2013) expone un estudio sobre el estilo de liderazgo, el desempeño en competencias de liderazgo eficaz y el nivel de habilidades de la inteligencia emocional de jefes que trabajan en tres empresas ubicadas en Bogotá. Para este estudio se contó con la participación de 18 colaboradores que se desempeñan en las jefaturas de 3 empresas, una de producción y dos de servicios. Entre los instrumentos utilizados en la investigación se encuentran descriptores sociodemográficos y ocupacionales, junto a un cuestionario denominado Multifactor Leadership Questionnaire compuestos por 82 ítems. Los resultados muestran que los líderes tienden a autoevaluarse con un mayor número de conductas de liderazgo orientado a la transformación y no a la

transición, a diferencia de sus seguidores que los evalúan más como líderes orientados a la trascendencia.De igual forma existe bajo dominio de competencias personales y sociales de la inteligencia emocional, teniendo impacto en el estilo de liderazgo y en las variables de consecuencias organizacionales como la falta de comunicación, baja tolerancia al estrés y la ansiedad en el aumento de carga laboral. Estos resultados son coherentes con el nivel de desarrollo de las competencias de inteligencia emocional contrastadas con las características de personalidad y las competencias de liderazgo eficaz, en donde se evidencia de nuevo la tendencia a sobreestimar o subestimar por parte de los líderes en el desempeño de su inteligencia emocional.

Restrepo (2013), realizó una investigación que cuenta con una primera fase de correlación, para tratar de describir la relación lineal entre las diferentes variables evaluadas y los factores emocionales versus el desempeño general de los estudiantes, la segunda fase es hacer un estudio de caracterización en el que mediante un análisis multivalente se pretende saber cuáles de las variables contempladas que impactan en la valoración del desempeño del estudiante en práctica en la universidad Icesi. El grupo de participantes estuvo conformado por 616 estudiantes pertenecientes a las facultades de ingeniería, administración y humanidades, todos tenían algo en común que era estar cursando su semestre de práctica en diferentes instituciones, tanto privadas como gubernamentales. Se obtuvo como resultado que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral, es decir, que efectivamente la inteligencia emocional sí genera un impacto en la forma en que los estudiantes se desempeñan en la práctica. Los componentes de la inteligencia emocional que más se relacionan con el desempeño laboral son; el componente de autorregulación y el autoconocimiento. También se encontró que el componente del control de las emociones correlacionado con el desempeño laboral es el control de las relaciones, con esto se puede afirmar que las relaciones interpersonales también son de suma importancia para mantener un buen desempeño laboral. Por otro lado, se encontró que los factores de la

inteligencia emocional que menos tienen correlación con el desempeño laboral son la empatía y la automotivación.

Según los resultados arrojados en este estudio y lo planteado en el trabajo investigativo, se puede observar como el mantener una buena relación interpersonal influye en el buen desempeño de una práctica y posibilita el desarrollo de las competencias ciudadanas en el ser humano, tanto para su proceso laboral como personal.

A su vez, Gómez, Betancourt y López (2013), lograron, a través de una investigación de corte cualitativo, responder a la pregunta ¿por qué varía la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar en cada uno de sus subsistemas: el familiar, el patrimonial y el empresarial? A través de entrevistas semi estructuradas y por medio de 3 fuentes de información, recopilaron los datos. Los resultados obtenidos demuestran que hay una serie de factores que influyen en el uso de la inteligencia emocional en los miembros de una empresa familiar: comunicación, situación marital, experiencias emocionales, expresividad, cultura, relaciones con familia política, apoyo a miembros de la familia, capacidad de relacionamiento, de conciliación, iniciativa, planeación de propiedad y formación de propietarios, entre otros, que afectan uno o varios subsistemas, a un individuo o al grupo con que interactúa. En el análisis también se consideró que los miembros de una empresa familiar pueden hacer mayor o menor uso de la IE (inteligencia emocional) en la medida que se vean afectados por estos factores.

5.1.3 Antecedentes de la Inteligencia Social. Sobre la inteligencia social aplicada a las organizaciones se han encontrado pocos estudios que den cuenta de la relación; sin embargo, se toman en cuentan algunas publicaciones con el fin de obtener mayor claridad acerca de este concepto y su relación con las organizaciones.

Un estudio importante a resaltar dentro de esta investigación es el análisis ya mencionado, propuesto por Schvarstein (2003), quien realiza una descripción objetiva del término inteligencia social, tomando como referencia la responsabilidad social, este análisis propone un enfoque distinto para el término, ya que lo revisa desde la parte jerárquica de la organización hacia los empleados y el entorno, no solo el contexto laboral, que es la organización, sino el contexto donde se desarrolla, el autor pone 5 principios importantes para la inteligencia social vista desde ese punto, los cuales son: "constancia de propósito, continuidad en las acciones, adecuación entre objetivos y recursos, rendición de cuentas y evitación de la doble moral y discurso". (Schvarstein, 2003, p. 6). Este análisis da cuenta de cómo, con el tiempo, los conceptos van adquiriendo otro tipo de significación y se va cambiando hacia la modernidad de las industrias, que da pie al individuo como ser único e irrepetible. Más adelante, el término no solo cambió su significado, sino que transformó la inteligencia social para darle paso a la base teórica de la presente investigación. A continuación, se presenta una investigación contemporánea que refiere los cambios mencionados anteriormente.

Valencia (2011) da cuenta a todo lo relacionado sobre la definición de la inteligencia social, lo que se entiende por perfil, el clima organizacional y por último la inteligencia asociada al perfil operativo. Con respecto a esto, se pretende sustraer del artículo el significado sólido e interesante de la inteligencia social en las organizaciones; Wechsler (1958), citado por Valencia (2011) define la inteligencia social como "aquella capacidad que tiene una persona para desempeñarse en su entorno de la mejor manera posible, de tal manera que a las personas se les facilite manejar aquellas situaciones cotidianas que son difíciles y complejas gracias a los niveles de interacción que esta inteligencia facilita como el verbal y simbólico" (p.5). Además, Pelachano (1983) citado por Valencia (2011) expone 5 dimensiones que son tomadas en cuenta al momento de evaluar el nivel de inteligencia social en un sujeto:

> 1. Entender perspectivas diferentes a su propia opinión 2. Poder generar diferentes alternativas de solución para un mismo problema 3. Atribución de causas sociales a los problemas interpersonales 4. Previsión de consecuencias propias y/o ajenas a partir de acciones ajenas o propias 5. Articulación de medios para logro de fines y elaborar planes de acción que lleven consigo tanto los puntos a resolver, como la previsión de posibles obstáculos (p. 6).

Con relación a la inteligencia social y la organización, el artículo menciona la afirmación realizada por Edward Thorndike en 1920 donde manifiesta que “la falta de inteligencia social puede convertir al mejor de los mecánicos de una fábrica en el peor de los capataces” (p. 15). En otras palabras, Valencia (2011) enfatiza en la idea de mostrar la importancia de las relaciones interpersonales y el vínculo con el desempeño laboral, pues, cuando se tiene este tipo de inteligencia se extienden las funciones de los empleados y cambia las apreciaciones entre los compañeros.

De acuerdo con todo lo planteado anteriormente por diversos autores, se presentan a continuación los conceptos teóricos que han incidido en el desarrollo de las competencias emocionales. Las descripciones que aquí se presentan son tomadas en cuenta a la hora de plantear el análisis y definiciones para la obtención de resultados.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 CAPÍTULO I: INTELIGENCIA EMOCIONAL

6.1.1 Definición de del concepto.

Para hablar de inteligencia emocional es preciso acercarse previamente a lo que se ha comprendido como inteligencia, concepto que en sus inicios se refería a la capacidad de las personas para resolver problemas haciendo uso de su razonamiento lógico, en este sentido, uno de los instrumentos o indicadores con los que tradicionalmente se ha medido la inteligencia es el Coeficiente Intelectual o CI, que ha sido utilizado normalmente en contextos educativos, para medir principalmente las capacidades lingüísticas y matemáticas de los sujetos (Gardner, 1999). Para este autor, la inteligencia se puede definir como "Un potencial biopsicológico para procesar información, que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura" (p. 45).

Resulta importante analizar el valor que Gardner le otorga a la inteligencia, pues la denomina como un potencial dentro de un marco contextual, es decir la inteligencia es de ayuda al ser humano para resolver problemas dentro de cualquier ámbito de su vida, ya sea laboral, familiar o personal; contrario a lo que se plantea en la época de la revolución industrial, el supuesto de que la inteligencia era un patrón rígido adquirido mediante el trabajo el cual no podría ser modificable. (Chiavenato, 2008)

Para hablar de "inteligencia emocional" es preciso aproximarse a su término predecesor, la "inteligencia social" concepto acuñado por el psicólogo norteamericano Edward Thorndike en 1920, quien la define como "la habilidad para entender y ayudar a que los hombres y las mujeres, los niños y las niñas actúen con sabiduría en las relaciones humanas" (Thorndike (1920) citado por (Schvarstein, 2003 p. 76). De igual forma, Lee (2013) citando a Thorndike se aproxima a la

definición de la inteligencia social como una construcción de tres facetas que pertenecen a la capacidad de comprender y manejar ideas (inteligencia abstracta), objetos concretos (inteligencia mecánica) y personas (inteligencia social).

Más adelante, en la década de los 80, Gardner propone un modelo de “inteligencias múltiples” ampliamente celebrado, donde lista 7 tipos de inteligencias: inteligencia lingüística, lógico-matemática, musical, corporal cinestésica, espacial, intrapersonal e interpersonal.

Retomando a Thorndike, Gardner (1983) resalta la inteligencia social y en ella identifica: “1. la inteligencia interpersonal, que se asocia a la competencia para entender a otras personas y 2. La inteligencia intrapersonal, relacionada con la competencia para comprenderse a sí mismo; procurando aplicar esta comprensión en la vida cotidiana de forma eficaz” (p. 239). De esta manera la inteligencia social contiene a la emocional, en tanto que ambas comprenden la capacidad de entender las propias emociones, así como las de los demás, y hacer uso de estas capacidades para favorecer las interacciones. Si bien el recorrido histórico del término “inteligencia emocional” menciona a Leuner (1966) como uno de los primeros en hacer uso del mismo, no es hasta Payne (1985) cuando toma más fuerza, al ser explícito en su tesis doctoral “Un estudio de las emociones: el desarrollo de inteligencia emocional”.

6.1.2 Modelos de la inteligencia emocional.

A continuación, se mencionan los tres modelos más significativos de la IE (Inteligencia emocional) abanderados por Salovey y Mayer (1993), Goleman (1995) y Bar-On (2000).

Salovey y Mayer (1990) expanden el concepto y posteriormente desarrollaron una amplia teoría, con un modelo de la inteligencia emocional basado en la habilidad, teoría que hoy día muchos autores siguen refutando y profundizando. Estos, en

compañía de otros colaboradores, trataron de dar una breve descripción de la IE, proponiendo un modelo sobre los componentes que pretenden explicar el procesamiento de información emocional integrando la habilidad de comprender los sentimientos propios y ajenos. Mayer y Salovey (1990) definen la inteligencia emocional como “la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción”. (p. 386). A su vez, redefinieron la inteligencia emocional para corresponder más estrechamente con la capacidad emocional y propusieron un modelo de cuatro ramificaciones: La capacidad de "percibir con exactitud las emociones en uno mismo y en los demás." "Usar las emociones para facilitar el pensamiento." "Comprender las emociones, el lenguaje emocional y las señales que transmiten las emociones." "Gestionar las emociones para facilitar el logro de metas específicas." (p. 412)

En 1995 llega finalmente la popularización del término por el célebre psicólogo y conferencista estadounidense Daniel Goleman quien adquiere fama y reconocimiento tras la publicación de su libro “Inteligencia Emocional”, basándose en una teoría que integra un modelo de competencia. Goleman (2012) define la inteligencia emocional basado en las ideas de Mayer y Salovey como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones” (p. 385). Es decir, hacer énfasis no sólo en aquellas aptitudes y habilidades puramente cognitivas que pueden ser medidas por el CI, sino en aquellas habilidades que permiten reconocer sentimientos y que pueden incitar a una mejor planeación y proyección de vida.

El sector empresarial empieza a mostrarse interesado por las aproximaciones de Goleman, lo que le valió reconocimiento y dio a conocer su modelo teórico. Es aquí cuando le da una adaptación en una versión que resulta muy útil para entender qué importancia tienen los talentos en la vida laboral, y destaca dentro de la inteligencia emocional un conjunto de competencias emocionales aplicadas al mundo

empresarial y laboral. La adaptación que proporciona Goleman incluye entonces 5 competencias emocionales y sociales básicas:

Cuadro 1. Competencias emocionales.

Conocimiento de uno mismo	Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones o también tener una idea realista de nuestras habilidades y una buena confianza basada en uno mismo.
Autorregulación	Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, que sea fácil manejar y controlar a través de las emociones situaciones difíciles de resolver.
Motivación	Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, esto para lograr tomar iniciativas y ser muy efectivos para perseverar en los contratiempos y las frustraciones.
Empatía	Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.
Habilidades Sociales	Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar sin dificultad, utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver conflictos, para la cooperación y el trabajo en equipo.

Fuente: Goleman (2012)

Tras la identificación de estas competencias, Goleman menciona que la inteligencia emocional a lo largo de la época se ha apropiado en muchos contextos, especialmente en el contexto laboral, donde para el nuevo milenio se empiezan a tener en cuenta las capacidades de las personas, pues en las organizaciones los individuos se tienen que desenvolver dependiendo de sus capacidades para determinar su potencial y para aprender habilidades prácticas que ayuden a la realización de las actividades laborales.

En el contexto mencionado, Goleman publica en 1998, junto a Cary Cherniss *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*, donde resalta que la organización dotada de inteligencia emocional lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones. De

acuerdo con el autor, ser empleado de una compañía que mide su éxito de maneras muy significativa, no solo por los resultados que evidencia en cifras sino por su crecimiento de manera integral, fortalece la moral y la energía de sus trabajadores. A pesar de ello, el autor plantea que es poco común en las organizaciones observar el crecimiento integral derivado de los estados emocionales típicos de los trabajadores. Es por esto que los autores plantean que ignorar cualquier categoría de datos significativos de la organización es limitar el conocimiento y la reacción, así que sondear la profundidad de las corrientes emocionales de una organización puede traer y rendir beneficios concretos (Goleman y Cherniss, 2005).

Así que, según Goleman, también es importante identificar diversas causas de agotamiento en los hombres y mujeres en sus lugares de trabajo y luego de recopilar investigaciones previas, señala y define al menos 6 maneras a través de las cuales la organización desmoraliza y desmotiva a sus empleados, los cuales se exponen en la Cuadro 2.

Cuadro 2. Factores que desmoralizan y desmotivan a los empleados de una organización.

Sobrecarga Laboral	Demasiado trabajo que hacer, en muy poco tiempo y con escaso apoyo. Las reducciones de personal requieren que los supervisores se hagan cargo de más empleados. A medida que aumenta el ritmo, la complejidad y las exigencias del trabajo, la gente se siente abrumada. El aumento del trabajo reduce el tiempo libre que las personas podrían dedicar a recuperarse. El cansancio se acumula y el trabajo se perjudica.
Falta de Autonomía	Ser responsable de la tarea, pero con escaso poder de decisión sobre cómo realizarla. El excesivo control gerencial lleva a la frustración, si el trabajador ve una manera de mejorar su desempeño y la rigidez de las normas le impide aplicarla. Esto disminuye la responsabilidad, la flexibilidad y la innovación. El mensaje emocional que reciben los trabajadores es que la compañía no respeta su criterio, ni su habilidad innata.
Recompensas Magras	Recibir muy poca paga por más trabajo. Con las reducciones de personal, el congelamiento de sueldos y las tendencias a utilizar personal independiente y a eliminar los beneficios adicionales (como la cobertura de la salud), las personas pierden las esperanzas de que sus ingresos aumenten al progresar en la carrera. Otra pérdida de

	recompensa es emocional: la sobrecarga de tareas, sumada a la escasez de control y a la inseguridad laboral, despojan al trabajo de su placer intrínseco.
Pérdida de vínculos	Creciente aislamiento en el trabajo. Las relaciones personales son el aglutinante humano que torna excelente a un equipo. Las asignaciones de tareas hechas al azar disminuyen la sensación de compromiso con el grupo laboral. Al desintegrarse las relaciones se erosiona el placer que brinda la sensación de comunidad con los compañeros. Esta creciente alienación alimenta el conflicto y carcome la historia común, junto con los vínculos emocionales que podrían ayudar a cerrar las brechas.
Injusticia	Falta de equidad en el trato a la gente. La falta de justicia crea resentimiento, ya sea por desigualdades en la retribución o en la carga del trabajo, por la falta de atención a las quejas o por políticas autoritarias. El veloz aumento de sueldos y bonificaciones para ejecutivos, mientras que los salarios de los estratos inferiores crecen muy poco o nada, socava la confianza en quienes manejan la organización. El resultado es cinismo y alineación, junto con la falta de entusiasmo por los objetivos de la empresa.
Conflicto de valores	Contradicción entre los principios de una persona y las exigencias de su trabajo. Ya sea que el trabajador se vea obligado a mentir para efectuar una venta, a eliminar un control de seguridad para terminar a tiempo, o simplemente, a utilizar tácticas maquiavélicas para sobrevivir en un medio cruelmente competitivo, el costo lo sufre su sentido moral. Quien hace un trabajo reñido con sus principios se desmoraliza y llega a poner en duda el valor de lo que hace.

Fuente: Goleman y Cherniss (2005).

Goleman indica que el resultado neto de estas malas prácticas empresariales es fomentar el agotamiento crónico, el cinismo y una pérdida de motivación, entusiasmo y productividad, lo que podría causar períodos de estrés y agotamiento laboral en todos los empleados. Normalmente se suelen resolver este tipo de inconvenientes por medio de la tecnología o de otros mecanismos que incitan a una mayor productividad; pero, lo casi siempre inesperado es que estos problemas pueden ser resueltos solo con las relaciones laborales que se mantengan en este entorno.

Para Goleman considerar a las organizaciones como un todo, con una especie de “inteligencia emocional”, al igual que los grupos y los equipos que la componen, ayudaría a la resolución de problemas, a enfrentar desafíos o crear productos apreciados. En este sentido, la inteligencia emocional representa tambien la capacidad de mantener una adecuada interacción de personas teniendo en cuenta la cultura y papeles dentro de una organización.

Finalmente, Bar-On (2000) presenta el tercer gran modelo de estudio sobre la inteligencia emocional. Dicho modelo parte de asumir que la inteligencia emocional es una “sección transversal de las competencias emocionales y sociales interrelacionadas, habilidades y facilitadores que determinan cómo efectivamente nos entendemos y nos expresamos, comprendemos a los demás y nos relacionamos con ellos y hacemos frente a las demandas cotidianas" (p.14).

Bar-On crea su propio inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory) para medir la inteligencia emocional a través de 5 grandes categorías claves que engloban cada una subcompetencias compuestas por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componente de adaptabilidad y componente del manejo del estrés. A continuación, se toma la definición de las competencias del modelo dadas en el estudio de Fernández y Giménez (2010) sobre *La inteligencia emocional y sus principales modelos: una propuesta de un modelo integrador*.

Cuadro 3. Componentes Modelo de la IE Bar-On

Componente Intrapersonal	**Componente Interpersonal**	**Componente Estado de ánimo en general**	**Componente de Adaptabilidad**	**Componente del Manejo de estrés**
Comprensión emocional de sí mismo:	Empatía: Habilidad para sentir, comprender y	Felicidad: Capacidad para sentir satisfacción	Solución de problemas: Capacidad para identificar y	Tolerancia al estrés: Capacidad para soportar

Habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos.	apreciar los sentimientos de los demás.	con nuestra vida.	definir los problemas, y generar e implementar soluciones efectivas.	eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones
Asertividad: Habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos.	Relaciones Interpersonales: Capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, caracterizadas por una cercanía emocional.	Optimismo: Habilidad para ver los aspectos más positivos de la vida.	Prueba de la realidad: Habilidad para evaluar la correspondencia entre los que experimentan y lo que en realidad existe.	Control de los impulsos: Habilidad para resistir y controlar las emociones.
Autoconcepto: Capacidad para comprender, aceptar y respetarse así mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones.	Responsabilidad Social: Habilidad para mostrarse como una persona cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo, del grupo social.		Flexibilidad: Habilidad para realizar un ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.	
Autorrealización: Habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta.				
Independencia: capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en los pensamientos, en las acciones y ser independiente emocionalmente				

para tomar decisiones.				

Fuente: Fernández y Giménez (2010).

6.2 CAPITULO II: COMPETENCIAS EMOCIONALES

Después de toda la revisión teorica de la inteligencia emocional, a continuación, se presentan los referentes teóricos de las competencias emocionales tomados como base para esta investigación. La competencia en este apartado se transforma en un complemento de la emoción, autores como Valverde (2001) y Saarni (1999) son pioneros en manejar y presentar el término.

6.2.1 ¿Qué son las competencias? Según Schvarstein (2003):

> Las competencias son una manifestación que procede de la inteligencia y que existen tanto en los niveles individuales como organizacionales e implican desarrollar cantidad de habilidades que facilitan las buenas relaciones interpersonales. se desarrollan en el momento en que el individuo ejecute una acción continuamente que implique un tipo de conocimiento, es decir, cuando se pone en práctica una acción que requiere experticia para realizar una tarea específica, entendiendo entonces que las competencias se van generando y son modificables, incluso de acuerdo con la experiencia están en constante avance. (p. 75).

Otros autores contemporáneos como Le Boterf (2001) definen el término de la siguiente manera: “Competencia es un saber actuar validado. Saber movilizar, saber combinar, saber transferir recursos, conocimientos, capacidades, individuales y de red en una situación profesional compleja y con vistas a una finalidad” (p.101). Mientras que Valverde (2001) asume el término competencia como “La capacidad

de desarrollar con eficacia una actividad de trabajo, movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para conseguir los objetivos que tal actividad supone” (p. 85).

Si bien se encuentran diferencias conceptuales en la definición que le otorga cada autor, coinciden en “la capacidad que se tiene sobre una acción o actividad”, lo que remite a ver la competencia como el desarrollo frente a algo. Este concepto resulta importante puesto que las competencias emocionales dependen del desarrollo y la capacidad no solo de tenerlas sino de saber utilizarlas.

6.2.2 Competencias Emocionales. Las competencias emocionales se relacionan entonces con el modelo de la inteligencia emocional propuesto por Goleman en 1998 y Bar-On en el 2000. Sin embargo, la primera autora en acuñar el término es Saarni (1999) quien es citada por Fragoso (2015) para definir las competencias emocionales como “un conjunto de relaciones entre capacidades y habilidades que una persona necesita para desenvolverse en un ambiente de constante cambio y surgir como un individuo diferenciado, mejor adaptado, eficaz y con mayor confianza en sí mismo” (p. 45).

La autora retoma tres teorías cuyo eje central es la emoción: 1. Modelo relacional de la emoción: centrado en un proceso de percepción que logra percibir el ambiente como beneficioso o dañino y la emoción como un eje fundamental de la motivación. 2. Modelo funcionalista de la emoción: se destaca el aspecto social de la emoción donde las personas establecen, mantienen, cambian o terminan la relación con el ambiente dado por su percepción. 3. Modelo socio constructivista de la emoción: el cual señala que una emoción es el resultado de un aprendizaje desde un contexto social determinado y de procesos y desarrollos cognitivos (Fragoso, 2015).

Tomando de referencia estas tres teorías Saarni desarrolla entonces su modelo de ocho competencias básicas:

> “Conciencia emocional de uno mismo, habilidad para discernir y entender las emociones de otros, habilidad para utilizar el lenguaje y expresiones propios de la emoción, capacidad de empatía, habilidad para diferenciar la experiencia emocional subjetiva interna de la expresión emocional externa, habilidad para la resolución adaptativa de situaciones adversas y estresantes, conciencia de comunicación emocional en las relaciones y capacidad de la autoeficacia emocional”. (Fragoso, 2015) citando a (Saarni, 1999; Bisquerra y Pérez, 2007).

Por último, autores como Graczyk *et.al* (2000), Payton *et.al* (2000) y Bisquerra (2003) han retomado la teoría y han propuesto un conjunto de competencias que han ido surgiendo a partir de lo que se conoce como competencias emocionales. A continuación, se consolidan las competencias y definiciones propuestas por los autores mencionados:

Cuadro 3. Competencias y definiciones.

COMPETENCIAS	DEFINICIÓN
Toma de conciencia de los sentimientos	Capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y etiquetarlos.
Manejo de los sentimientos	Capacidad para regular los propios sentimientos.
Tener en cuenta la perspectiva	Capacidad para percibir con precisión el punto de vista de los demás.
Análisis de normas sociales	Capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los más media, relativos a normas sociales y comportamientos personales.
Sentido constructivo del yo (self)	Capacidad de sentirse optimista y potente (empowered) al afrontar los retos diarios.
Responsabilidad	Intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos.
Cuidado	Intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.

Respeto por los demás	Intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
Identificación de problemas	Capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.
Fijar objetivos adaptativos	Capacidad para fijar metas positivas y realistas.
Solución de problemas	Capacidad para desarrollar soluciones positivas e informadas a los problemas.
Comunicación receptiva	Capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
Comunicación expresiva	Capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
Cooperación	Capacidad para aguardar turno y compartir en situaciones diádicas y de grupo.
Negociación	Capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
Negativa	Capacidad para decir “no” claramente y mantenerlo para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado y demorar la respuesta bajo presión, hasta sentirse adecuadamente preparado.
Buscar ayuda	Capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y acceder a los recursos disponibles apropiados.

Fuente: Bisquerra (2007)

6.3 CAPITULO III: DEFINICIÓNES FINALES

Los conceptos presentados a continuación enmarcados en el contexto organizacional son los que se han determinado fundamentales para esta investigación. No todos hacen parte de las categorías analíticas medidas, sin embargo, es necesario ubicar su definición para poder establecer una línea de investigación y esclarecer futuros análisis tomados en el despliegue del presente estudio.

Sintetizando autores como Gardner, Salovey y Mayer, Goleman y Bar-On para este estudio la inteligencia e inteligencia emocional puede definirse como:

Inteligencia

Capacidad que se desarrolla en un contexto y que requiere de una interacción con el otro, permitiendo así una adaptación al medio y la ejecución de habilidades para la resolución de problemas dentro de cualquier ámbito de la vida humana.

Inteligencia Emocional

Es el entendimiento y el reconocimiento de las emociones propias y de los demás, para actuar de manera consciente y de forma empática o conciliadora, permitiendo reorganizar las emociones y ponerlas al servicio de ambas partes.

Los conceptos de competencia y competencia emocional han tenido muchas aristas y han sido definidos de múltiples maneras por autores como Le Boterf, Valverde y Saarni; es decir se ha tenido dificultad para definirse, pues se confunde con capacidad, habilidad y aptitud.

Para esta investigación la definición de los conceptos será la siguiente:

Competencia

Es un constructo orientado al saber hacer, que redunda en cómo los individuos logran ser expertos en una tarea o actividad la cual depende de por lo menos 3 elementos: su conocimiento, su capacidad de acción y la actitud con la que asume las cosas; se desarrolla en la medida en que el contexto proponga las condiciones necesarias para su ejecución.

Competencias Emocionales

Conjunto de competencias asociadas a la inteligencia emocional que permiten construir relaciones interpersonales colaborativas y facilitar la toma de decisiones en situaciones específicas en la vida del ser humano.

Habilidad

En el contexto organizacional la habilidad permite al sujeto disponer de recursos en la organización, ya sean materiales o emocionales que beneficien su lugar o puesto de trabajo y que permitan un buen rendimiento en una acción.

Capacidad

Conjunto de acciones que permiten realizar de manera adecuada o satisfactoria un oficio o tarea; en el contexto organizacional, posibilita la distribución de tareas o actividades con los trabajadores teniendo en cuenta la relación entre lo cognitivo y lo experiencial del individuo al hacer algo regularmente.

Aptitud

Capacidad que identifica que se es bueno o útil en una función o desempeñando una actividad; desde lo organizacional, este término se reconoce como la capacidad que tiene el sujeto para desempeñarse en un rol determinado o en un cargo específico, teniendo en cuenta que esto hace parte de las características individuales y que se complementa con la esencia del ser, el aspecto intelectual y el aspecto físico.

Actitud

En el contexto organizacional y para esta investigación, el término hace referencia a la manera en la que se evalúa una persona o un suceso teniendo en cuenta factores como la cognición, el afecto y el comportamiento, que según autores como

Robbins y Judge (2009) se fusionan en una acción orientada a un resultado, lo que podría ser primordial en la evaluación de desempeño.

Cualidad

Rasgo de personalidad que identifica un sujeto con relación a lo que dice hacer, es capaz de hacer y sabe hacer, este término también es utilizado para reconocer las características emocionales y psíquicas de un sujeto.

Organización Empresarial

Para este estudio la organización representa una estructura con fines de lucro que cumple con el objetivo de satisfacer las necesidades del mercado.

Desempeño Organizacional

Expectativas que se desarrollan en la efectuación de una serie de actividades orientadas al cumplimiento de metas u objetivos de manera específica y que logre llegar a un fin determinado.

7. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Para el desarrollo de la metodología deductiva de esta investigación se decantaron 8 de las competencias emocionales más importantes propuestas en el modelo de Bar-On (2000), ya que se pueden considerar como las más actuales y disponibles dentro del contexto organizacional. Después de toda la revisión bibliográfica realizada se encontró que este modelo era el más idoneo y recoge dichas competencias de forma más estructurada y sus definiciones y componentes a evaluar de manera más explícita, interviniendo factores como: lo cognitivo, el comportamiento y por supuesto el ambiente. Además, se selecciona porque logran consolidar las apreciaciones de diversos autores como Goleman (2006) y Bisquerra (2003).

Asimismo, no se perdieron de vista algunos elementos sociodemográficos considerados en este estudio, asociados por ejemplo a la edad, el género, la profesión, componentes familiares, entre otros.

7.1 DIMENSIÓN INTRAPERSONAL

Corresponde al reconocimiento y desarrollo de componentes metacognitivos propios del sujeto.

Cuadro 4. Componentes metacognitivos de los sujetos estudiados.

Competencias	Definición
Autoconcepto	Conocer las cualidades, características y condiciones propias, para saber lo que se es capaz de lograr con eso
Autorregulación	Conocer las emociones propias y saber manejar posibles reacciones en situaciones de conflicto o que conduzcan al límite emocional.
Autorrealización	Alcanzar metas y logros propuestos por sí mismo en un determinado tiempo y espacio, que conlleven a la satisfacción personal.

Fuente: propia

7.2 DIMENSIÓN INTERPERSONAL

Corresponde al reconocimiento y desarrollo de componentes que se generan en la interacción con el entorno y con el otro.

Cuadro 5. Componentes que generan interacción.

Competencias	Definición
Empatía	Reconocer y comprender al otro desde sus posturas, opiniones, condiciones, necesidades y acciones, sin dejar de lado las convicciones propias, sino resaltando las diferencias y convergencias.
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones asertivas y satisfactorias dentro del ambiente laboral, en pro del bienestar común, el aprendizaje, la comunicación respetuosa y el crecimiento.

Fuente: propia

7.3 DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD

Corresponde al reconocimiento y desarrollo de componentes que permiten al individuo organizarse para poder responder a las exigencias del contexto y a su vez procurar su mejoramiento.

Cuadro 6. Componentes de la adaptabilidad.

Competencias	Definición
Manejo del estrés	Mantener el equilibrio dentro de situaciones adversas o que generan presión para el sujeto.
Flexibilidad	Mantener el equilibrio en el manejo de sentimientos, emociones y pensamientos en la ejecución de una acción o ante una situación cambiante que requiere toma de decisiones.
Solución de problemas	Reconocer el estado actual del problema y de todos los factores que se encuentran involucrados en el, contemplando un panorama de múltiples posibilidades, buscando que la alternativa a elegir sea la más conveniente y respondiendo a los tiempos que la situación requiere.

Fuente: propia

8. DEFINICIÓN OPERACIONAL

Cada competencia comprende mínimo 4 y máximo 5 indicadores que se tomaron en cuenta al momento de evaluar a los participantes.

Cuadro 7. Indicadores intrapersonales.

Intrapersonales	
Competencias	**Indicadores**
Autoconcepto	• Reconoce sus habilidades y deficiencias dentro de la organización. • Se reconoce como un sujeto importante dentro de la organización. • tiene conocimiento de las condiciones propias que le permiten cumplir con los objetivos de la organización. • Mejora continuamente en sus actividades laborales
Autorregulación	• Controla la ira en situaciones que no son de su agrado • Evita comentarios malintencionados en una situación conflictiva • Presenta una actitud tranquila y de escucha • Participa con disposición en la solución de un conflicto o problema • Es coherente con lo que piensa y hace
Autorrealización	• Se propone metas a corto, mediano y largo plazo • Diseña y cumple objetivos acordes a sus metas de corto, mediano y largo plazo. • Participa de las convocatorias de promociones y ascensos que le permitan ampliar su conocimiento dentro de la organización. • Asiste a las capacitaciones dictadas por la organización para obtener nuevos conocimientos. • Es proactivo y genera ideas de mejora dentro de su área laboral

Fuente: propia

Cuadro 8. Indicadores interpersonales.

Interpersonales	
Competencias	**Indicadores**
Empatía	• Entiende y reconoce las emociones y las opiniones del otro. • Reconoce la importancia de sus compañeros dentro de la organización. • Se muestra interesado por el bienestar de sus compañeros

	• Motiva a sus compañeros a que trabajen con disposición y proactividad.
Relaciones Interpersonales	• Sus acciones están encaminadas al trabajo en equipo y liderazgo positivo. • Tiene manejo de la comunicación asertiva • Es tolerante consigo mismo y con los demás • Demuestra habilidades sociales • Tiene sentido de colaboración • Tiene disposición para aprender y enseñar a los demás

Fuente: propia

Cuadro 9. Indicadores de adaptabilidad.

Adaptabilidad	
Competencias	**Indicadores**
Manejo del estrés	• Es tolerante a nuevos cambios que se puedan presentar en su puesto de trabajo. • Se adapta al trabajo de acuerdo con las circunstancias • Logra actuar y controlar sus impulsos frente a situaciones de trabajo bajo presión • Suele ser ingenioso cuando hay una demanda alta de trabajo
Flexibilidad	• Percibe los cambios de manera positiva y está abierto a nuevos aprendizajes. • Incorpora con rapidez los nuevos cambios y los utiliza en pro para beneficio en su puesto de trabajo. • promueve y responde al cambio con flexibilidad • Es flexible frente a situaciones que generan cambios repentinos
Solución de problemas	• Identifica la presencia de un problema • Analiza el estado actual del problema • Reconoce y comprende los elementos que constituyen el problema. • Sabe hacia dónde quiere llevar el problema • Contempla un panorama amplio para elegir múltiples posibilidades • Estudia todas las posibilidades en la solución de problemas

Fuente: propia

9. METODOLOGÍA

9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación estuvo orientada por el método cualitativo, buscando la identificación y comprensión de competencias emocionales (CE) en 74 trabajadores, a partir de sus discursos y la narración de su experiencia en la organización en cuestión. De esta manera, según la revisión conceptual y teórica, se establecieron categorías de análisis y a la luz de las mismas se diseñaron instrumentos abiertos que permitieran dar cuenta de características importantes asociadas al desarrollo de competencias emocionales en la organización.

9.2 TIPO DE ESTUDIO

Este es un estudio descriptivo transversal pues la recolección de información se realizó durante 4 semanas entre los meses de septiembre y octubre del año en curso. Los estudios descriptivos se identifican por recolectar información sin manipular el entorno donde se llevará a cabo la investigación (Sampieri, 2010). En este caso se buscó conocer el estado de comportamientos, actitudes y pensamientos relacionados con las competencias emocionales en los empleados de la organización, sin realizar ningún tipo de intervención.

9.3 DISEÑO

Para llevar a cabo el presente trabajo investigativo en un primer momento, se identificó el tipo de población, el cual corresponde a los empleados de una organización fabricadora y comercializadora de productos cárnicos en la ciudad de Cali. Posteriormente, se seleccionaron las competencias emocionales a trabajar propuestas en el modelo de Bar-On las cuales han sido definidas conceptualmente; sobre estas competencias se generaron indicadores, donde a partir de allí se construyeron interrogantes que llevan a la comprobación y cumplimiento de las CE, a través de los dos instrumentos utilizados en este estudio.

Se aplicó un primer instrumento semiestructurado que cumpliera con el primer y segundo objetivo del presente estudio, dando cuenta de la identificación y determinación de las competencias emocionales a nivel intrapersonal e interpersonal. Para ello se realizaron grupos focales que cubrieron la participación de toda la población; los grupos focales estuvieron constituidos por área.

Una vez realizado este ejercicio amplio, se realizó un análisis del discurso identificado el perfil de cada empleado, para después hacer una selección por conveniencia de acuerdo con los resultados obtenidos con los grupos focales, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo de la investigación teniendo en cuenta el interés de los trabajadores y la disposición.

Una vez seleccionado las personas que participaron en el ejercicio, se procedió a aplicar el segundo instrumento, una entrevista estructurada.

9.4 POBLACIÓN

Actualmente la empresa cuenta con 74 trabajadores distribuidos en 7 áreas divididas de la siguiente manera:

- Área de Gerencia
- Área Administrativa
- Área de Materia Prima
- Área de producción
- Área de Despacho
- Área de Ventas
- Área de Logística

Las edades comprendidas de los trabajadores están entre los 22 y los 62 años. La organización cuenta con 15 mujeres, de las cuales 6 se encuentran laborando en el área administrativa, 6 en el área de despachos como operarias, 1 como vendedora y 2 gerentes. Cuenta también con 59 hombres de los cuales 11 se encuentran en el

área de despachos con el turno diurno y 6 en el turno nocturno, 7 en el área de producción con turno diurno y 6 en el turno nocturno, 9 en el área de logística como mensajeros, 4 en el área de ventas y 3 Gerentes. De todos los trabajadores de la organización 6 personas han culminado sus estudios universitarios, 8 tienen estudios técnicos y 60 personas son bachilleres.

9.4.1 Participantes. Los participantes seleccionados para los grupos focales se tomaron por área; para la entrevista estructurada las personas a escoger fueron de acuerdo con el interés y disposición que tuvieron en los grupos focalizados, siguiendo los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión**: En este estudio participaron las personas que estén laborando hace más de 6 meses en la organización.
- **Criterios de exclusión**: Para este estudio no participaron:
- Las personas que se encuentren en periodo de prueba
- Que estén laborando hace menos de 6 meses
- Que estén en licencia de maternidad, paternidad, en incapacidad y de vacaciones.

10. INSTRUMENTOS

Previo a la aplicación de los siguientes instrumentos, se socializó con los participantes los objetivos de la investigación y se realizó la firma del consentimiento informado, cumpliendo con el Reporte Belmont de 1976, cuyos principios éticos son:

> Respeto por las Personas: Admite la dignidad y libertad de cada persona. Requiere de la obtención del consentimiento informado del sujeto en investigación (o sus representantes). Beneficencia: Requiere que los investigadores maximicen los beneficios y minimicen el daño asociado con la investigación. Justicia: requiere de la equidad en la selección y reclutamiento e imparcial tratamiento de los investigados (Belmont, 1976)

10.1 GRUPOS FOCALES

Para dar solución al primer y segundo objetivo se aplicó un instrumento semiestructurado denominado grupos focales, donde se determinaron y se establecieron las competencias emocionales a nivel interpersonal basadas en la interacción con el entorno y los otros, y a nivel de adaptabilidad asociadas con la capacidad de respuesta y organización en el contexto (Ver anexo A).

Cuadro 10. Grupos focales.

Grupo Focal	Quiénes	Cómo	Cuando	Dónde
Reuniones en las que los trabajadores compartan qué entienden por CE, las significaciones que tienen de ellas, sus ideas y representaciones	Participarán los 74 trabajadores de la organización. Cada grupo focal será por área, excepto el área de materia prima porque solo hay un trabajador.	6 grupos focales con una duración de 20 min cada uno. Se hará un ir y venir de preguntas abiertas semiestructuradas que recogerán la información del estado actual de las competencias emocionales en los trabajadores.	Para la reunión de los grupos focales se tiene pensado trabajar las dos últimas semanas del mes de septiembre	Los encuentros se realizarán en el espacio de talento humano de la organización

Fuente: propia

10.2 ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Una vez realizados los grupos focales, se realizó un análisis del discurso identificado el perfil de cada empleado, para después hacer una selección por conveniencia de acuerdo con los resultados obtenidos en los grupos focales que sean fundamentales para el desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta el interés de los trabajadores y la disposición a participar; dado que esta no es una investigación cuantitativa y no pretende generar tendencias. La información recolectada se sistematizó y posteriormente pasó por el método de análisis del discurso, buscando encontrar los aspectos más relevantes y coincidentes.

Con las entrevistas se pretendió entonces dar respuesta al tercer objetivo de la investigación, identificando las competencias emocionales en la organización a nivel intrapersonal relacionadas con componentes meta cognitivos propios del sujeto.

10.3 PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Primera etapa Revisión: consistió en toda la revisión bibliográfica que permite la construcción del estado del arte, el marco teórico y el marco conceptual de la investigación. Posteriormente se realizó el reconocimiento de la organización en la que se realizará el estudio generando así el marco contextual. De igual manera se realizan todos los aspectos metodológicos y se definen las categorías de análisis con base a la revisión del estado del arte.

Segunda etapa Diseño Metodológico: Esta etapa implicó la construcción de los instrumentos, la relación de los aspectos éticos, el reconocimiento de la población y la cantidad de personas que laboran en la organización.

Tercera etapa Aplicación del estudio: Se realizó entonces un grupo focal que duró alrededor de 20 minutos por cada uno de los grupos, donde se reunieron en

promedio unas 18 personas las cuales estuvieron a cargo de las dos investigadoras; una de ellas fue la encargada de toda la mediación del grupo focal, la otra hizo un proceso de observación y de escritura.

La información recolectada de los grupos se sistematizó y se definieron las categorías de análisis para proceder con los siguientes grupos focales; después se realizó la entrevista estructurada la cual fue aplicada a un grupo de personas escogidas por conveniencia de acuerdo con los perfiles que lograron identificar en los grupos focales.

Cuarta etapa de sistematización y análisis de la información: consistió en sistematizar toda la información que se encontró y relacionarla en cada una de las categorías de análisis que se propusieron, posteriormente reconocer si hay categorías de análisis emergentes para ubicarlas y darles una nueva definición, para que a partir de ahí lograr hacer el análisis de información con base en el marco teórico que se construyó en la primera etapa de revisión.

10.4 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para el levantamiento de información a través de las entrevistas y los grupos focales se utilizó un consentimiento informado (Ver Anexos F y G) en el que se ofreció a los participantes los datos más relevantes de la investigación y se les garantizó la reserva de su identidad, así como los fines académicos de la información obtenida.

10.5 EVALUACIÓN, CONCEPTO Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Los instrumentos diseñados para el levantamiento de la información fueron evaluados por un profesional experto en metodología y ética, encargado de

coordinar el comité de ética de la investigación en la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium

11. MARCO ÉTICO

El presente proyecto tuvo como participantes seres humanos, lo que implica la protección de sus datos y de su integridad; para ello se tuvo a consideración la resolución no. 8430 de 1993 del Ministerio de Salud y el congreso de la república en su ley 1090 de 2006 cuyo fin es darle un buen manejo y presentación a la información obtenida de acuerdo con lo mencionado y planteado en el código de ética psicológico. Se tuvo en cuenta aspectos generales y el establecimiento de un consentimiento informado con las características de las actividades a desarrollar.
Con lo mencionado anteriormente damos cuenta del cumplimiento del decreto 2164 de 1992 y la ley 10 de 1990 en sus capítulos I Y II.

Para la recolección de información sobre las competencias emocionales encontradas en una organización, los participantes accedieron de manera voluntaria sin remuneración alguna y con total disposición; el procedimiento estuvo orientado a la información detallada de las preguntas realizadas dentro de los grupos focales y entrevistas estructuradas; posteriormente se hizo un análisis de posibles riesgos, donde se encontró un riesgo minino generado por la participación de los individuos en el presente proyecto. De igual manera se firmó un consentimiento informado, este tuvo como objetivo la presentación de las actividades y la autorización del jefe de área con la participación voluntaria de los operarios; para las entrevistas también se contó con un consentimiento informado en el que los participantes que fueron escogidos aleatoriamente por área autorizaron el ejercicio con total disposición. Finalmente se hace énfasis en que cada participante tiene la libertad de abstenerse a participar en la investigación.
De acuerdo con esto, según el Artículo 9 del título II de la Ley 1090 de 2006, donde establece que la investigación con participantes humanos establece y prevalece la dignidad estableciendo normas que ponga en consideración las normas legales y conductas de investigación con los participantes.

Así mismo, la investigación diseñó y oriento los instrumentos y recolección de información de acuerdo a los artículos 49 y 50 del Capítulo VII de "la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones"; estos artículos anteriores pertenecientes al código deontológico ley 1090 de 2006 del congreso donde expresan que todo psicólogo debe actuar y llevar su investigación en el marco del respeto por la dignidad y el bienestar de los participantes, así mismo la responsabilidad de los profesionales en la metodología e investigación utilizada para dar un buen manejo de privacidad en la descripción de resultados, permitiendo analizar el dialogo de los participantes sin poner en peligro o exponer su integridad. Las preguntas realizadas no representaban un aumento de susceptibilidad para los participantes, pues tocaban aspectos relacionados a sus habilidades dentro de la organización.

12. RESULTADOS

12.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS POR NIVELES DE COMPETENCIA

Para este momento del proyecto es importante recordar que el objetivo principal de esta investigación consiste en describir las competencias emocionales que existen en una organización dedicada a la fabricación y comercialización de productos cárnicos en la ciudad de Cali. Metodológicamente estas competencias se dividieron en tres niveles: el interpersonal que consiste en aquellas competencias que se gestan o se consolidan en la interacción con el otro; el nivel de adaptabilidad el cual corresponde al reconocimiento y desarrollo de competencias que permiten al individuo organizarse para responder a las exigencias que el contexto demanda y a nivel intrapersonal desarrolladas más a nivel interno y que tienen que ver con componentes metacognitivos propios del sujeto. Finalmente, estas competencias fueron definidas y estructuradas a través de entrevistas.

12.1.1 Competencias a nivel interpersonal: De acuerdo con la revisión bibliográfica se eligieron las siguientes competencias emocionales correspondientes a la dimensión interpersonal: empatía y relaciones interpersonales, estas competencias se lograron estandarizar para efectos de la investigación.

12.1.1.1 **Empatía:** Para la investigación y en base a la revisión bibliográfica, la empatía se refiere el conocimiento de las emociones propias y del otro, de igual forma, esta competencia está relacionada a la manera en que concibo al otro como ser integral y la importancia que este genera dentro de un contexto laboral.

Los participantes manifiestan entender y reconocer las emociones del otro siempre y cuando estas sean concretas y evidentes en el plano de realidad, a través de la disposición y motivación que asumen en las actividades cotidianas. Desde los niveles de mando se evidencia consideración por los ritmos de trabajo y se procura

generar dinámicas equilibradas, aunque no siempre es posible debido a la naturaleza de la carga laboral.

De igual forma reconocen la importancia y el esfuerzo de sus compañeros, sus habilidades y limitaciones, buscando el apoyo colectivo, pues las funciones que desempeñan cada uno tienen una cohesión que hace que el trabajo de una persona dependa también del trabajo de su compañero. Esto se hace evidente en las actividades cotidianas que en ocasiones implican sobrecarga laboral.

Se evidencia interés por parte de los colaboradores en cuanto al bienestar y la motivación de sus compañeros dentro de cada área, pues hay claridad de que si uno falla pone en riesgo el trabajo de todo el equipo, esto en distintas dimensiones como la emocional, donde cada trabajador percibe la emoción del otro preocupandose por el bienestra de su compañero (a) y fortaleciendo asi el trabajo en equipo; a nivel directivo, cuando no reconocen la labor o las funciones extras de algunos trabajadores. Estos factores son los que se buscan prevenir desde cada área.

Finalmente, en la información asociada a esta competencia se deja al descubierto la fragmentación que tiene cada área, pues en cada una de ellas se percibe un clima laboral diferente; destacando también que dentro del área se construyen relaciones sólidas basadas en el compañerismo pero por fuera de cada una se encuentran divisiones que se evidencian en la escasa comunicación, la falta de coordinación de actividades, la poca sincronización de tiempos, la distribución de labores y la planeación.

12.1.1.2 **Relaciones Interpersonales:** De acuerdo con las indagaciones previamente realizadas, las relaciones interpersonales se refieren a la capacidad de trabajar en equipo, mantener relaciones asertivas y tener habilidades sociales encaminadas a la tolerancia y la manera en que trato al otro.

En este sentido logró observar que cada área por lo general cuenta con un líder, que se encarga de estar pendiente y de velar por el bienestar de sus trabajadores, para que a su vez estos trabajen con disposición y colaboración; en este sentido el jefe y los superiores optan por tener una relación cordial para tener en cuenta las sugerencias y opiniones de los empleados con el fin de promover el liderazgo positivo y el trabajo en equipo por parte de todos los integrantes de la organización.

Aunque en su mayoría este tipo de relación se ve interrumpida por la falta de canales de comunicación que se presenta fuera de cada área, ya que en algunas ocasiones se posibilitan solo con el propósito de resolver situaciones específicas que se presenten, percibiendo así que el énfasis de parte de la organización se realiza sobre la producción y no necesariamente sobre el bienestar de los colaboradores, entonces la capacidad de trabajar en equipo se ve fragmentada debido a que no se establece una via de comunicación.

De igual forma los participantes manifiestan que las funciones que realizan por fuera de su cargo no son tenidas en cuenta. De esta manera, indican requerir un liderazgo más positivo en el que se promueva la comunicación asertiva y se concreten canales para expresar las inconformidades de los empleados.

La comunicación asertiva es tomada como una herramienta efectiva durante las relaciones interpersonales de cada trabajador dentro de su área, sin embargo, se presentan situaciones conflictivas cuando los empleados son objetivo de comentarios negativos provenientes de otras áreas, pues no consideran la iniciativa para aclararlos y plantear soluciones.

Dentro de las relaciones interpersonales los trabajadores consideran que la confianza que sus compañeros le ofrezcan y que perciban de ellos es fundamental para poder realizar sus labores de manera adecuada y así mismo fortalecer vínculos. En aquellos momentos de presión o estrés generalmente tratan de ser muy cuidadosos en la manera de comunicarse o reaccionar frente al otro para evitar el deterioro de las relaciones.

También asumen que su larga jornada de trabajo por el horario tan extenso que se maneja ha impedido el desarrollo y goce de la vida social, lo que imposibilita en algunas ocasiones la interacción con su entorno familiar, dado que el poco tiempo que disponen por fuera de la empresa lo dedican generalmente al descanso.

En relación con la tolerancia hacia los demás, se observa que cada trabajador normalmente se dirige a su compañero con total respeto y cordialidad, puesto que cada uno comprende el nivel de compromiso que requieren las diferentes funciones en la organización y prefieren ser solidarios los uno a los otros.

Se puede decir a nivel general, que los empleados están preparados para trabajar y actuar frente a cualquier cambio repentino en cualquier puesto de trabajo, lo que permite afirmar que mantienen en una constante disposición a aprender y en el momento de la entrada de un nuevo compañero se encargan de reintegrar esos conocimientos para una correcta preparación que le permita un adecuado desempeño dentro del área laboral.

12.1.2 Nivel de adaptabilidad: Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica se pudo agrupar dentro de la dimensión de adaptabilidad, las características, para manejo de estrés en situaciones inmediatas, flexibilidad al cambio y solución de problemas, esta dimensión abarca toda la acción del individuo en su tarea dentro de la organización.

***12.1.2.1 Manejo de estrés**:* Tomando como referencia los antecedentes, este aspecto refiere en la capacidad de manejar situaciones que requieran decisiones rápidas o esfuerzos adicionales dentro del área de trabajo, de igual forma el manejo del estrés se relaciona con la manera en que organizamos nuestras tareas en el momento de una carga de trabajo**.**

De acuerdo a esto se destaca mucho el hecho de que las acciones de cada trabajador afectan directa o indirectamente sobre la cadena de producción de toda un área, lo que implica trabajar bajo presión para que esta no se vea afectada.

Los trabajadores destacan factores como: al momento de presentarse nuevos cambios, por ejemplo, una incapacidad o la falta de un integrante tienden a sentirse saturados por cumplir las funciones del trabajador ausente. Así mismo, reconocen que estas situaciones son repentinas y no esporádicas debido a que los mismos gerentes refieren que diariamente se presentan inconvenientes en la organización, lo que hace a los trabajadores recurrir a la tranquilidad y adaptarse al cambio con facilidad, esta necesidad de adaptarse al cambio y de asumir las cosas con tranquilidad es algo que se manifiesta desde la gerencia de la organización hasta los trabajos más operativos, pues ellos cometan que si se asaran y se ofuscan pueden llegar a equivocarse y a cometer errores, entonces los perjudicados van a ser ellos.

En situaciones con alta demanda de estrés como área aluden a que la mejor solución es calmarse y buscar la manera de actuar con inteligencia, siendo esto un beneficio colectivo que proporciona tranquilidad coherente y logrando generar soluciones sin necesidad de estresarse para poder ser ingeniosos ante cualquier situación que les impida llevar una jornada laboral satisfactoria, por el contrario, cuando hay una jornada laboral alta, los niveles de estrés se disparan debido a el

agotamiento fisico y mental, en esta situación los trabajadores refieren actuar de manera agíl para terminar sus tareas e irse a descansar.

***12.1.2.2 Flexibilidad**:* Este aspecto refiere a la manera en que los participantes perciben e incorporan nuevos aprendizajes, la flexibilidad está orientada al cambio y a la manera en que el sujeto responde a él.

Es por esto que se puede observar que la organización tiene un sistema de enseñanza donde para ellos es importante que todos los trabajadores aprendan a desempeñarse en cualquier función con el fin de tener la capacidad de adaptarse a nuevos cambios y así a su vez aumentar la producción.

Se evidencia por un grupo de colaboradores tendencia a la incomodidad frente al tema de rotación y poca estabilidad en el cargo, mientras que otros consideran esto como una buena oportunidad para aprender a desempeñarse en diferentes áreas; debido a esto se considera que el trabajo en esta organización no es difícil sino estar dispuesto a rotar por diferentes puestos.

Cuando los cambios ocurren movilizando toda el área son los jefes los encargados de tomar las decisiones pertinentes y los trabajadores actúan con total responsabilidad, cuando los cambios ocurren por tema de rotación de puesto toman las sugerencias y opiniones de los colaboradores y entre todos brindan una mayor seguridad y conformidad al cambio.

Se logra identificar dentro de esta competencia que los horarios extensos y la falta de personal obligan a que los trabajadores sean flexibles y que en algunas ocasiones presenten síntomas de cansancio físico y mental, pero tratan siempre de incorporar estos cambios de manera positiva y los utilizan en pro para beneficio en sus puestos de trabajo.

12.1.2.3 Solución de problemas: De acuerdo a lo planteado, este aspecto se define en el análisis e interpretación de un problema de manera satisfactoria, esto, respondiendo con un amplio panorama de soluciones, este aspecto se orienta a los cambios que se pueden presentar dentro de una jornada laboral. En general la organización trata de solucionar todo tipo de problema e inconveniente que se presenten dentro y fuera de las áreas, tratando siempre de valorar las situaciones o los comentarios ya sean positivos o negativos en una escala, lo que permite analizar el problema y reconocer los elementos que lo constituyen, con el fin de verificar que lo que está ocurriendo realmente es una falla de la organización o del empleado como tal.

Uno de los problemas que se identifica desde esta organización porque los trabajadores lo refieren es la falta de personal y debido a esto se desencadenan situaciones conflictivas, problemas de estrés y la falta de comunicación.

Un beneficio que se resalta en la organización es que todos los miembros tratan de entender una situación y generan de inmediato posibles soluciones, estableciendo conductos regulares para armonizar el clima laboral con la premisa de que en la organización se pasa más tiempo que en la casa. Dentro de los aspectos importantes que influyen en este concepto de manera primordial, es que los jefes les brindan la disposición a sus colaboradores de contar alguna situación especial a con confianza, lo que permite que puedan socializar sus quejas e inconvenientes de manera más fácil y rápida. Este aspecto revela que los trabajadores de esta organización se ven orientados a solucionar los problemas por ellos mismos dentro del área y en caso de no poder remiten la situación a un jefe que se encarga de cuidar el clima laboral y las fases de comunicación.

12.1.3 Nivel Intrapersonal: Por último, de acuerdo a lo revisado en los antecedentes, esta dimensión refiere a la relación de los procesos cognitivos con la manera en que adaptamos las experiencias del contexto, desde esta perspectiva, se vincularon las competencias de autoconcepto, autorregulación y autorrealización con el fin de poder analizar qué capacidad tenían los participantes en el manejo de sus metas, control de sus propias emociones y su concepto.

12.1.3.1 Autoconcepto: Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica, este aspecto refiere a lo que el sujeto conoce de sus habilidades y deficiencias, conoce cuales son las condiciones propias que cumplen sus objetivos y trata de mejorar en sus actividades laborales.

En este sentido se evidencia que los sujetos de esta organización reconocen sus habilidades y deficiencias dentro de su puesto de trabajo pues hay quienes logran trabajar bajo presión, tienen compromiso y agilidad en sus actividades diarias, como otros que refieren saber tolerar a sus compañeros y saber decir las cosas en ciertas situaciones.

Consideran que su puesto de trabajo como todas las áreas de la empresa, tiene su importancia y reconocen que el trabajo al estar tan unido y dependiente entre sí merece la atención y el reconocimiento pertinente. Importante aclarar que ellos no se reconocen como un sujeto importante dentro de la organización, sino que la labor que ejecutan dentro de su área de trabajo cumple con los objetivos de la empresa lo que torna significante y valiosa su labor.

La competencia de autoconcepto está bastante orientada a lo que ellos como sujetos puedan aportar para que la organización salga adelante, pues incluso determinan que si a una de las áreas le va bien toda la organización en general estará bien.

12.1.3.2 Autorregulación: De acuerdo con las indagaciones previamente realizadas, la autorregulación es la capacidad que tiene el sujeto para controlar emociones y presentar una actitud tranquila en la solución de un conflicto.

Es por esto, que dentro de la recolección se evidencio dentro de esta competencia se caracteriza el control de las emociones en el área laboral; los trabajadores son conscientes que las situaciones conflictivas en su área suelen presentarse con regularidad y por ende mantienen un equilibrio entre sus emociones y situaciones. Cuando el problema no hace parte de una situación personal entre compañeros sino de algún inconveniente como área tratan de solucionarlo promoviendo ante todo el bienestar en la organización, valiéndose de mecanismos como la comunicación y la realización de otras funciones ajenas a las de su puesto de trabajo. En general los empleados logran tomar consciencia de las acciones que pueden desencadenar problemas o mal entendidos con sus compañeros y a su vez participan con disposición en la solución de un conflicto o problema.

12.1.3.3 Autorrealización*:* Teniendo como base la revisión bibliográfica, para efectos de esta investigación, la autorrealización refiere a la habilidad que el sujeto tiene para trabajar en torno al diseño de sus metas, buscar siempre el reconocimiento y estar motivado a promoverse dentro de su área laboral.

De acuerdo con esto se comprobó a través de la entrevista que todos los empleados vinculados a esta organización sienten que su trabajo y sus funciones son un camino para el cumplimiento de sus metas personales y laborales.

Entre sus metas laborales todos coinciden con obtener un puesto de trabajo que mejore sus expectativas, como ascender de cargo, obtener un título técnico o profesional y capacitarse acerca de las funciones que realiza para poder obtener una mejor experiencia laboral; entre sus metas a nivel personal todos coinciden en obtener vivienda propia y en estos momentos como meta inmediata hay un

trabajador que está en proceso de pensionarse. Sin embargo, aún no cuentan con un diseño para el cumplimento de sus metas, pues ahora la prioridad de cada uno es el trabajo y su familia, y si dedican el tiempo en otras cosas pueden correr el riesgo de perder sus ingresos los cuales son el sostenimiento de su vida personal.

En esta competencia se deja en evidencia que la organización generalmente no dispone de convocatorias de promociones y ascensos que les permita a los trabajadores ampliar su conocimiento, debido a que por ser una empresa familiar y pequeña los cargos operativos y administrativos suelen ocuparlos familiares u operarios que llevan mucho tiempo en la empresa, lo que si suele presentarse es que cuando hay una renuncia se le pregunta directamente a un trabajador destacado si acepta un nuevo cambio y si no se decide abrir una convocatoria externa; aunque dentro de las entrevistas se constató que los trabajadores están cómodos en su área y no desean moverse.

La organización se reconoce por los buenos y puntuales pagos realizados tanto a los trabajadores como a los proveedores, lo que permite que los sujetos se sientan importantes en sus funciones debido a que su remuneración económica es alta, en comparacion con el salario minimo vigente en colombia.
En la parte emotiva los trabajadores refieren que sus superiores reconozcan sus labores con felicitaciones y agradecimientos, ya que en ciertas ocasiones escuchan comentarios de su buen desempeño, pero, no hay un canal directo que promueva este tipo de estrategia donde ellos se sientan aludidos por sus jefes, lo que puede llegar a producir una distorsión en la comunicación.

12.2 DISCUSIÓN

A continuación, de acuerdo con los resultados anteriormente descritos, se realizará el análisis de los mismos, partiendo de la revisión conceptual y teórica elaborada. Esto con el fin de responder el objetivo orientador de esta investigación, consistente en describir las competencias emocionales de una organización dedicada a la fabricación y comercialización de productos cárnicos.

Las competencias interpersonales son aquellas que se construyen en las relaciones cotidianas entre los sujetos y la organización, a partir de allí se puede establecer cómo dentro de la organización se han desarrollado de manera eficaz competencias asociadas con la empatía y las relaciones interpersonales.

Como lo menciona Goleman (1995) en su modelo de competencia emocional, para desarrollar la empatía los sujetos deben percibir lo que sienten los demás y a su vez generar un clima de afinidad; precisamente lo que se identifica en la organización es que sus trabajadores logran reconocer las habilidades, fortalezas y limitaciones de sus compañeros dentro de su área de trabajo, buscando un apoyo colectivo que produzca el bienestar y la motivación de todos los empleados, lo que una vez más comprueba dicha definición dada por el célebre psicólogo estadounidense.

Dentro de este modelo se abarca otra de las competencias que más se evidencian en la organización y son las habilidades sociales las cuales están reflejadas desde los altos mandos y cubren todos los demás niveles. Estas habilidades sociales consisten en manejar bien las emociones y saber interpretar correctamente las situaciones y las redes sociales, lo que ha posibilitado que desde esta organización los jefes y los superiores traten de tener una relación cordial con los empleados promoviendo el liderazgo positivo y el trabajo en equipo. De manera general, de acuerdo a las investigaciones encontradas alrededor del tema, se evidencia una relacion estrecha con el liderazgo positivo, por ejemplo, lo planteado en el estudio

de Lopez y Martinez (2014) se menciona que un lider logra desarrollar este tipo de habilidades sociales, esto trae concecuencias positivas para los trabajadores, pues participan activamente en la toma de desiciones, crean un clima de creatividad e innovacion y se logra obtener un sentido de pertenencia por la organización.

Dentro de las organizaciones, generalmente la comunicación entre directivos y trabajadores es un pilar hacia la motivación y el sentido de pertenecía, un trabajador escuchado y reconocido, es un recurso incalculable, tal como lo indica Goleman (1995) donde afirma que considerar a las organizaciones como un todo incluye una constante interacción y comunicación entre los grupos y equipos que la componen. Lo que quiere decir que las relaciones personales son una unión humana que torna excelente a un equipo, al no tener interacción y comunicación entre los miembros de una empresa se puede generar un conflicto, el cual podría ayudar a cerrar vínculos labores provocando desmoralización y desmotivación en los empleados y al no haber una planificación adecuada los trabajadores entran como una herramienta de operación y no como un recurso valioso de la organización. Gomez, Betancourt y Lopez (2013) en su estudio sobre ¿Por qué varia la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar? Hablan sobre la importancia de la comunicación como factores que influyen en interacción del contexto, aspectos como la expresividad, cultura, experiencias emcoionales y capacidad de relacionamiento influyen en la forma en que el individuo o un grupo interactúa. Asi mismo, Goleman (1995) también afirma que ser empleado de una compañía que mide su éxito de maneras muy significativas, es decir no solo por los resultados que evidencia en cifras, sino por las buenas relaciones interpersonales fortalece la moral y la energía de sus trabajadores.

De acuerdo con esta información puede evidenciarse el hecho de que en la organización cuando hay relaciones interpersonales adecuadas, la atmosfera o el ambiente de las mismas es de optimismo respecto al cumplimiento de los resultados, en ese sentido las personas tienen mayor facilidad para controlar sus

impulsos, tal como lo menciona Bar-On (2000) cuando señala que esta competencia consiste en resistir y controlar emociones.

La investigación no solo arrojó resultados entre operarios y directivos, así mismo, los resultados demostraron que las relaciones entre trabajadores al interior de sus áreas de trabajo son ligadas al respeto y a la tolerancia estableciendo relaciones cordiales y en algunos casos generando valor de amistad. Esto da cuenta del desarrollo de competencias como las mencionadas por Bar-On (2000) y que guiaron esta investigación, tales como el manejo de estrés, la flexibilidad y la solución de problemas ubicados dentro de la investigación en la dimensión de adaptabilidad.
De acuerdo a esto, se evidencia que las habilidades sociales y cognitivas se ponen en acción frente a situaciones demandantes. En la organización las situaciones de presión son comunes en la jornada laboral, los cambios repentinos, horarios extensos y toma de decisiones son algunos factores que hacen poner a prueba las habilidades que construyen las competencias en la dimensión de adaptabilidad; Saarnin1999) citado por Fragoso (2015) afirma que las competencias emocionales ayudan a desenvolverse en un ambiente de constante cambio permitiendo así un individuo adaptado, eficaz y confiado en sí mismo.

Asi mismo, Nadal, Garcia y Soler (2014) en su *investigación la importancia de las competencias emocionales en la gestión de unidades organizativas*, plantean la importancia de estas competencias en el saber actuar, en sus resultados, se dio a conocer que un trabajador competente emocionalmente permite perseverar en la tarea hasta completarla y afrontar exitosamente los retos que les plantean.

Los trabajadores generalmente están preparados para sortear dinámicas y cotidianidades variables en las que son rotados dentro de todos los subprocesos de producción, lo que no solo permite que los colaboradores se desenvuelvan en cualquier área, sino que facilita la rotación en el momento que se necesite reemplazar a uno de sus compañeros; lo que tiene efectos en la saturación de

funciones. De igual forma, los trabajadores al momento de presentarse un problema o una situación conflictiva dentro del área, asumen que comportarse con tranquilidad ha logrado que puedan obtener soluciones eficaces, Valverde (2001) definía a la competencia como una capacidad para desarrollar con eficacia una actividad, poniendo en ejecución los conocimientos para lograr los objetivos de una actividad específica.

Por esto, la dimensión de adaptabilidad como lo define Bar- On (2000) supone la capacidad en que los trabajadores tienen para sobrellevar las situaciones demandantes y solucionar los posibles problemas en un contexto específico; la organización está en la capacidad de no solo responder en situaciones de estrés sino para generar soluciones en situaciones de cambios repentinos o problemas.

A nivel intrapersonal se puede evidenciar como esta competencia en especial no se logra desarrollar de manera óptima en la organización, pues sus procesos de planeación no son los más adecuados porque responden más a la cotidianidad que a una planificación; de esta manera los sujetos que trabajan en ella tampoco se ciñen a una planeación y estructuración de metas, lo que va de la mano con lo que indica Schvarstein (2003) cuando menciona que este tipo de prácticas a nivel intrapersonal se relacionan más y se generan más cuando se llevan a la práctica a través de una acción específica, dado que no son fijas ni permanentes, sino variables y se moldean de acuerdo con como el individuo las utilice; si en esos contextos esta competencia no es de gran uso, es probable como ocurre con los datos evidenciados en esta investigación que en efecto los sujetos no la logren desarrollar. Estos mismos procesos de planeación que están más orientados a responder el día a día, la posibilidad de mitigar riesgos es mínima y esto por supuesto tiene efectos en la comunicación que se genera entre las áreas, pero al interior de cada una si los fortalece porque tienen que unirse para poder responder. Las competencias a nivel intrapersonal que se presentan en los trabajadores son el resultado de un proceso extenso y significativo laboralmente, debido a que el

contexto mismo ha exigido el desarrollo de habilidades que permitan una buena ejecución en sus actividades diarias. Valverde (2001) afirmaba que cuando se tiene la capacidad de desarrollar buenas habilidades se puede realizar una actividad de trabajo con eficacia, movilizar conocimientos y lograr la comprensión de situaciones difíciles de afrontar. Por esto, en la organización los trabajadores logran tomar conciencia de las acciones que pueden desencadenar problemas o malentendidos, trabajan bajo presión, tienen compromiso y agilidad en sus actividades diarias, saben tolerar a sus compañeros, planifican metas de acuerdo a su puesto de trabajo a corto, mediano y largo plazo pensando siempre en su bienestar tanto profesional como personal y en general saben que su desempeño aporta al buen funcionamiento de la organización ya que entre áreas están muy cohesionados y si alguno falla se puede poner en riesgo el trabajo y el desempeño de toda el área como tal.

Los colaboradores sienten que su trabajo es valioso porque ven el resultado de ello al ser reconocidos por la organización con una buena remuneración económica; tal como lo dice Schvarstein (2003), competencias como el autoconcepto donde los colaboradores de esta organización consideran que su trabajo es valioso e importante y se reconocen como fundamentales dentro de ella, se han logrado desarrollar a través de prácticas que parten de sus acciones específicas.

Por otro lado, de manera general se puede evidenciar como la ausencia de control de las emociones da cuenta de las escasas habilidades de autorregulación, que según Bar-On (2000) consisten en la capacidad de percibir las emociones y reprimirlas en contextos específicos de manera que no se afecten las relaciones entre compañeros y el desempeño.

Se encuentra contradicción constante entre el discurso y lo que realmente ocurre cuando los colaboradores se enfrentan a situaciones de estrés: desde la narrativa se manifiesta un estado ideal donde esas competencias ya están desarrolladas,

mientras que en los momentos de verdad los trabajadores deben hacer uso de sus recursos propios incluso desde la improvisación misma para poder resolver las contingencias. Esta condición hace que tales situaciones a futuro no se puedan prevenir, organizar y planificar dado que siempre están respondiendo a la demanda inmediata del entorno.

En conclusión, la fragmentación de áreas es un factor importante que complejiza el desarrollo de competencias emocionales sostenibles a futuro, puesto que la organización presenta dificultades en la planeación de tiempo y recursos; en la distribución de tareas, y en el escaso reconocimiento a los logros de los trabajadores, cuando cumplen con actividades fuera de sus funciones para la solución de una eventualidad. De esta manera hay incidencia notable en aspectos como la comunicación y el trabajo coordinado y en equipo entre áreas.

13. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo expuesto dentro de la presente investigación, en relación con las categorías de análisis basadas en las competencias emocionales, se puede concluir que la organización CFC presenta situaciones cotidianas que permiten que los trabajadores desarrollen y refuercen competencias emocionales como: empatía, relaciones interpersonales, manejo del estrés, flexibilidad y solución de problemas; a su vez.

De igual forma, los colaboradores desarrollan sus competencias emocionales internas como el autoconcepto, la autorregulación y la autorealización a medida que se intensifica el conocimiento en sus cargos y su experiencia laboral va aumentando. Factores como el reconocimiento de las emociones del otro, el trabajo en equipo, el análisis de los problemas, el manejo de emociones frente a condiciones de estrés y la rotación de lugares de trabajo, exigen una respuesta que permite que estas habilidades sean reforzadas continuamente.

Los trabajadores ven su labor dentro de la organización como algo importante, admiten que los horarios extensos y lo que para ellos es aumento de trabajo, ha influido a que la planta laboral en algunas situaciones refleje agotamiento físico, problemas de estrés, ansiedad y baja motivación.

En términos de autorealización, revisando los aspectos personales de su experiencia al vincularse laboralmente en la organización, los trabajadores organizan sus ingresos para el cumplimiento de sus necesidades propias y familiares, lo que impide una organización en el cumplimiento de sus metas a corto, mediano y largo plazo, debido que su prioridad es la tranquilidad económica y el bienestra familiar.

En cuanto a las relaciones interpersonales, las áreas de administración y directivas funcionan como un canal interno para la resolución de conflictos al establecer contacto directo con los jefes de área, escuchan sus sugerencias y toman decisiones frente a posibles cambios; los directivos admiten que uno de los recursos que ha mantenido a esta organización centrada en la producción y calidad de productos es la capacitación de toda su planta laboral para desempeñarse en diferentes cargos, pues, según ellos, permite que las situaciones repentinas tengan un amplio panorama de soluciones y se tomen con más tranquilidad, en cuanto, al reconocimiento reconocen que la remuneración salarial es un factor importante para que el trabajador se sienta motivado y afirman que a pesar de que la planta laboral es grande, tratan de estar al pendiente de los comentarios o situaciones internas que se presentan dentro de las áreas, esto da un diagnóstico real de las relaciones e interacciones de los trabajadores dentro del área de trabajo.

En la investigación y recolección de información, se evidenció la fragmentación que hay por parte de las áreas, lo que impide en muchas ocasiones que en los procesos se vea la coalición, ya que, cada área se dedica al cumplimiento operacional y pierde la cooperación entre sus compañeros, lo que es frecuente en organizaciones familiares, ya que, la competencia y la distinción hacen que resaltar sea una prioridad frente a la unión entre los procesos de cada área.

Finalmente, las competencias emocionales, son habilidades y capacidades que dentro de una organización se pueden observar y analizar en el surgimiento de una situación, es importante aclarar que estas competencias no se adquieren o nacen dentro de la organización propia sino que son el recogimiento de experiencias que ponen a prueba los procesos cognitivos y emocionales del trabajador y que se refuerzan en el contexto laboral, de igual forma, los trabajadores no deciden reforzar estas habilidades, sino que la exigencia del contexto, los obliga a generar respuestas que permiten la adquisición de estas capacidades, haciendo que las

competencias emocionales están presentes como respuesta natural en un contexto laboral.

14. RECOMENDACIONES

Es importante mencionar algunas recomendaciones que se tienen en cuenta para la organización, como resultado de la investigación planteada, recolección de información y necesidades expuestas por los trabajadores. La organización se encuentra en un estado de mejoramiento a los procesos de producción, calidad del producto y capacitación a sus trabajadores para desenvolverse en cualquier área, de igual forma, los trabajadores están en la organización de sus tareas, la motivación por la remuneración y en la exploración de oportunidades perteneciendo a este contexto laboral, es por esto, que dentro de la profesión y con las bases de información aquí encontradas, se sugiere a la organización un análisis de la planta laboral: estudiar la oferta de trabajadores frente a la demanda de producción, así mismo, es fundamental, volver a generar la comunicación directa con los operarios para poder escuchar sus sugerencias y atender las necesidades de cada área para el mejoramiento de las relaciones internas, de igual forma, resulta importante poder analizar cuáles son los factores de permanencia de los empleados y deserción estableciendo la manera de poder conservar los trabajadores con experiencia en el campo y reducir el proceso de capacitación a nuevos trabajadores.

Una organización como empresa familiar, en crecimiento y reconocimiento, adquiere retos importantes: la reorganización de cada área de acuerdo a lo que la situación y la planeación establezca adecuado en cada momento de la organización o cuando una situación especial lo requiera, la coalición de las áreas con el fin de que las tareas no se vean dividas y se establezca un solo objetivo en pro del cumplimiento de la organización y no orientado hacia la competencia, la apertura de convocatorias para la capacitación o la promoción de puestos a los trabajadores con el fin de establecer metas para que los trabajadores se proyecten laboralmente en un futuro con la organización. Es deseable que la organización fortalezca los procesos en torno a la gestión humana promoviendo dentro de la jornada laboral, las pausas activas, el manejo de horarios, las zonas de descanso y los espacios

adecuados para la alimentación, con el fin de que los trabajadores generen un sentido de pertenencia en un contexto que es habitual en su vida y de esta manera puedan desarrollar y generar ideas para el mejoramiento de la organización contribuyendo no solo colectivamente desde la parte operacional sino individualmente desde la parte creativa, siendo los trabajadores los participantes de la mayor cantidad de tiempo y conocedores de todos los procesos de la organización.

Por otro lado, los trabajadores deben facilitar las tareas en torno al lugar donde laboran, ejecutando las acciones de su lugar de trabajo y asumiendo cambios repentinos si se consideran necesarios, de esa manera se aceleraría más la producción y permitiría que sus jornadas no se extendieran, de igual manera, los trabajadores deben cumplir con las actividades que se puedan hacer en torno al mejoramiento de su salud y condiciones tanto dentro y fuera del contexto laboral.

Es indispensable que la organización potencialice las competencias emocionales ya existentes, por medio de un espacio de encuentro donde los trabajadores se sientan reconocidos por sus superiores en cuestiones de expectativas y metas frente a sus habilidades emocionales y laborales. De igual forma para reforzar las competencias emocionales que se encuentran debiles se recomienda generar pautas que les ayuden a desenvolversen en situaciones de cambios que se producen habitualmente en la organización, asi mismo, se podría realizar un analisis que continúe con el proceso de estructuración y de comunicación frecuente con la planta laboral, de esta manera se promueve la mejora y se aumenta la motivación de los trabajadores, en respuesta al reconocimiento como sujetos importantes dentro del conglomerado.

Así mismo para que los procesos de producción se mantengan o aumenten de manera satisfactoria se deben llevar a cabo planes estratégicos con acciones contundentes e intencionalmente direccionadas al desarrollo de las competencias en falta, así como al fortalecimiento de aquellas más elaboradas, que permitan la

mejora continua de los procesos y del talento humano, siendo éste el factor diferenciador y competitivo de la organización.

Finalmente, se recomienda realizar estudios longitudinales futuros asociados al diagnóstico exhaustivo y a la generación de procesos de intervención directa con los colaboradores y directivos a nivel de formación y bienestar, que permitan dar cuenta del desarrollo de competencias emocionales, de las cuales a su vez se espera redunden en la mejora continua de los procesos organizacionales y productivos.

BIBLIOGRAFÍA

Barbosa, L. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. Universidad & Empresa, (25). Recuperado de http://www.redalyc.org/html/1872/187229746006/

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On and J. D. A. Parker (Eds.), Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.

Belmont, I. (1976). Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento.

Bisquerra, R. (2007). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de investigación educativa, 21(1), 7-43. Recuperado de http://revistas.um.es/rie/article/view/%2B99071

Bradberry, T. (2017). Why you need emotional intelligence. World economic forum. Recuperado de https://www.weforum.org/agenda/2017/02/why-you-need-emotional-ntelligence?utm_content=buffera2645&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign=buffer

Cordero, A. (2015). El estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura. (Tesis de doctorado). Extremadura: Universidad de Extremadura. Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2008). Gestion del talento humano. España: Mc Graw Hill.

Delcourt, C., Gremler, D., y Birgelen, M (2013). Effects of perceived employee emotional competence on customer satisfaction and loyalty. Journal service manegement, 24(1), 5-24. Recuperado de http://orbi.ulg.ac.be/bitstream/2268/124915/3/Delcourt%20et%20al._2013_Emotional_Competence_JoSM.pdf

Dubrin, A. (2008). Relaciones humanas. México: Pearson Educación.

Fonseca, M. y Pino, M. (2006). Evaluación de las competencias emocionales (inteligencia emocional) y su influencia en el liderazgo eficaz. Folletos Gerenciales, 10(3). Recuperado de http://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA174970468&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=fulltext&issn=17265851&p=AONE&sw=w&authCount=1&isAnonymousEntry=true

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Revista iberoamericana de educación superior, 6(16), 110-125. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006

García, M. y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Espiral. Cuadernos del profesorado., 3(6), 43-52. Recuperado de http://espiral.cepcuevasolula.es/index.php/espiral/article/view/45

Gardner, H. (1983): Estructuras de la Mente. La Teoría de las Inteligencias Múltiples. (México, FCE).

Gardner, H. (1992). Teoría de las múltiples inteligencias. México: Trillas.

Goleman, D. (2006). Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas. Barcelona: Editorial Kairós.

Goleman, D. (2012). Inteligencia emocional. (Editorial Kairós).

Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. (Editorial Kairós).

Gómez, G., Betancourt, J. y López, M. (2013). Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa Familiar. Entramado, 9(1), 12-25. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/2654/265428385002.pdf

Graczyk, P. A., Weissberg, R. P., Payton, J. W., Elias, M. J., Greenberg, M. T., y Zins, J. E. (2000). Criteria for Evaluating the Quality of School-Based Social and Emotional Learning Programs. En R. Bar-On y J. D. A. Parker, The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace (pp. 391-410). San Francisco, Ca: Jossey-Bass

Guil, R., Mestre, J. y Foncubierta, S. (2011). Integración del desarrollo de competencias emocionales en el currículum de Educación Infantil. Revista Electrónica Interuniversitaria De Formación del Profesorado, 14(3). Recuperado de http://www.redalyc.org/html/2170/217022109010/

Hopkins, M. y Bilimoria, D. (2008). Social and emotional competencies predicting success for male and female executives. Journal of management development, 27(1), 13-35. Recuperado de http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02621710810840749?journalCode=jmd

Le Boterf, G. (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión.

Lee, H. (2013). An empirical analysis of the relationship between emotional intelligence and emotion work: An examination of public service employees. International Review of Public Administration, 18(2), 85-107. Recuperado de http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/12294659.2013.10805254

Leuner, H. D. (1966). When compassion was a crime: Germany's silent heroes, 1933-45. Berg Publishers. Excepción mental health and reducing risk behaviors in children and youth (download). Journal of School Health, 70, 179-185

López, R., y Martínez, A. (2014). Inteligencia emocional y La ventana del líder en los directivos turísticos. Ingeniería Industrial, 35(2), 229-239. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000200010&script=sci_arttext&tlng=en

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?, en Emotional Development and Emotional Intelligence, Nueva York, Basic Books, pp. 232-242.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for" intelligence. American psychologist, 28(1), 1. Recuperado de http://psycnet.apa.org/record/1973-22126-001

Mertens, L. (2000) La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional. Madrid, OEI. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Leonard_Mertens/publication/44823504_La_Gestion_por_competencia_laboral_en_la_empresa_y_la_formacion_profesional/links/02e7e536c14f1d3608000000.pdf

Morris, C., Denham, S., Bassett, H., y Curby, T (2013). Relations Among Teachers' Emotion Socialization Beliefs and Practices and Preschoolers' Emotional Competence. Early education and development, 24(7), 979-999. Recuperado de http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10409289.2013.825186

Muñoz, C., y Otálvaro, C. (2012). Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 3(2), 226-242. Recuperado de http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/887

Nadal, C. B., García, P. D., y Soler, V. G. (2014). La importancia de las competencias emocionales en la gestión de unidades organizativas. 3C Empresa, 3(1). Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/COMPETENCIAS-EMOCIONALES-EN-LA-GESTION-DE-UNIDADES-ORGANIZATIVAS1.pdf

Opengart, R. (2005). Emotional intelligence and emotion work: Examining constructs from an interdisciplinary framework. Human Resource Development Review, 4(1), 49-62. Recuperado de http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1534484304273817

Payne, W. L. (1986). A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire. Dissertation Abstracts International, 47 (01),

Payton, J. W., Wardlaw, D. M., Graczyk, P. A., Bloodworth, M. A., Tompsett, C. J., y Weissberg, R. P. (2000). Social and emotional learning: A framework for promoting

Restrepo, T. (2013). La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi. (Tesis de pregrado). Cali: Universidad Icesis. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76823/1/restrepo_influencia_inteligencia_2013%20.pdf

Rice, C. L. (1999). A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance. Pepperdine University, research project (MSOD).

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Romero, G. E. (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. Revista Venezolana de Gerencia, 11(36). Recuperado de http://www.redalyc.org/html/290/29003608/

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1993). The intelligence of emotional intelligence. intelligence, 17(4), 433-442. Recuperado de http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160289693900103

Samayoa, S. (2012). Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral. Universidad Rafael Landivar Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf

Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. España. Mc Graw Hill

Schvarstein, L (2003) La inteligencia social de las organizaciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social. Buenos Aires: Edit. Paidos.

Shahzad, K., Sarmad, M., Abbas, M., & Khan, M. A. (2011). Impact of Emotional Intelligence (EI) on employee's performance in telecom sector of Pakistan. African Journal of Business Management, 5(4), 1225. Recuperado de http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.823.5716&rep=rep1&type=pdf

Ugoani, J. N. (2016). Emotional intelligence and organizational competitiveness: management model approach. Independent Journal of Management & Production, 7(3). Recuperado de http://www.redalyc.org/html/4495/449546894004/

Valencia, L. (2011). Inteligencia social y perfil operativo en las organizaciones. (Tesis de pregrado). Medellín: Universidad de San Buenaventura. Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/495/1/Inteligencia_Social_Perfil_Valencia_2011.pdf

Valverde, O. (2001). El enfoque de la competencia laboral. Montevideo: Cinterfor/OIT.

Vásquez, A. y Trespalacios, J. (2010). Competencias emocionales de los directivos de PYMES de servicios españolas y su influencia en el aprendizaje organizativo. European Journal of Management and Business Economics, 20(2), 87. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3661902.

Villamediana, J., Donado, A., y Zerpa, C. E. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. Dimensión Empresarial, 13(1), 73-94. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1692-85632015000100005

Zárate, E. (2012). Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. (Tesis de pregrado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf

ANEXOS

Anexo A. Formato de entrevista semiestructurada grupos focales

1. ¿Han escuchado alguna vez el concepto de “competencias emocionales”? ¿Saben a qué se refiere? ¿Qué ideas les surgen sobre él?

Nota: Aquí se realiza un breve paréntesis en el que se ofrecen algunas generalidades y aclaraciones sobre el concepto para que a partir del momento puedan compartir el lenguaje asociado.

1. ¿Cuáles son las competencias que los caracteriza a ustedes como área? ¿cómo han logrado construirlas? ¿Cuáles creen que deben fortalecer? ¿por qué?
2. ¿Cómo describen sus relaciones al interior del área? OPCIONAL ¿favorecen el trabajo en equipo o lo dificultan? ¿Sus decisiones como área son más impactadas por la razón o por la emoción?
3. Por lo general ¿se dejan llevar por comentarios y rumores o suelen verificar la información antes de reaccionar?
4. ¿Cómo reacciona el área frente a situaciones de cambio?
5. ¿Dentro de la cotidianidad que ustedes tienen como área, que situaciones ocurre que pongan a prueba sus competencias emocionales o que hagan que ustedes las desarrollen?
6. ¿Cuál es una situación recurrente de tensión que se presenta en esta área? ¿Cómo reaccionan frente a la situación?
7. ¿Qué roles juegan como equipo? ¿De qué manera superar estas situaciones? ¿Qué han necesitado de cada uno para resolverlas?
8. ¿Qué competencias emocionales caracterizan la organización? ¿Cuáles considera que debe seguir elaborando?

Anexo B. Formato de entrevista estructurada

1. ¿Cuáles cree usted que son esas competencias que lo han hecho valioso (a) para esta organización?
2. ¿Cuáles son las competencias que más ha desarrollado y cuáles son las que aún faltan por trabajar?
3. Desde su experiencia en esta organización ¿Cuál ha sido su papel y el de la empresa para desarrollar las competencias emocionales con las que ahora cuenta o que está construyendo?
4. ¿Cuál cree que ha sido su aporte a la organización a partir de sus competencias emocionales?
5. ¿Cuáles son las habilidades que considera que le ha aportado a la organización? ¿Qué habilidades cree que debe reforzar?
6. ¿Cuál cree que es su rol dentro de la organización? ¿Considera que su perfil profesional y laboral se ha transformado desde que trabaja en esta organización? ¿Por qué?
7. ¿Considera usted si su puesto de trabajo contribuye a los objetivos generales de la organización? ¿De qué manera lo hace?
8. Si compara con quién era usted cuando entro a esta organización y lo que es ahora ¿Que ha hecho usted para poder mejorar?
9. ¿Cuál fue la última situación conflictiva que recuerde le ha generado mayor estrés? ¿cuál fue su respuesta frente a eso?
10. ¿Cuál es la meta más inmediata que tiene planteada hasta este momento? ¿Qué está haciendo para eso?
11. Dentro de su historia en la organización ¿Alguna vez ha ascendido, ha tenido una promoción o movimiento de área?
12. ¿Considera que su manera de relacionarse y de resolver problemas en general, es distinta en la casa y en el contexto de su trabajo? ¿Por qué?
13. ¿Qué le hace tener confianza en las personas? ¿Qué le hace tomar distancias?
14. En su cotidianidad, ¿Prefiere relacionarse con sus compañeros de trabajo constantemente o trabajar solo (a)? ¿Por qué?

Anexo C. Sistematización grupos focales

Competencias Emocionales interpersonales

CATEGORIA	INDICADORES	INFORMACION
EMPATÍA	**Entiende y reconoce las emociones y las opiniones del otro.**	***JEFE:** les digo mucho que hablen y comenten las cosas que no se queden cáyados. ***JEFE**: como el horario es extendido es complicado, uno los entiende a ellos porque cuando salen tarde todo eso da estrés y pues uno no los quisiera someter más, pero ellos saben que cuando hay mucho trabajo toca. *digamos que por A o por B uno no hizo algo como era, entonces de pronto el jefe viene estresado, entonces el jefe es de un carácter fuerte hay que saber manejar esa parte. *GERENTE: Yo siempre trato de ponerme en el lugar de las otras personas para tomar decisiones, *aquí se hacen las pausas activas cuando hay tiempo, de vez en cuando porque hay mucha producción, entonces en media hora que hagamos eso es trabajo perdido. *aquí todo el mundo es pendiente de su trabajo, no hay tiempo para hablar o conversar. *la mayoría de las veces no entiendo a las personas y prefiero no atenderla más bien que otro compañero lo haga.
		*Aquí somos muy unidos, nos apoyamos mucho unos a otros. *Por la falta de personal le toca a uno multiplicarse. *Faltan más personas, hace falta personal. *se necesitan más personas como para que nos ayude a todos.

	Reconoce la importancia de sus compañeros dentro de la organización.	*aquí el compañerismo es muy bueno, entre todos gracias a Dios no habido problema por nada y aquí todo el mundo recocho. *aquí se pone en desarrollo con el día a día a aprender a reconocer las cualidades y fortalezas del otro. *si uno ve la historia de la empresa, ve lo que era hace un tiempo, donde está hoy y lo que proyecta a futuro. Entonces eso es algo muy bueno, muy positivo, porque pues ese progreso va de la mano como de los trabajadores. *GERENTE: somos una organización que le reconoce a el trabajador el esfuerzo de su trabajo, somos justos en eso, también la forma de tratar a las personas con respeto que es muy importante, porque así uno no lo crea en muchas empresas no pasa eso. *PRESIDENTE: cada uno tiene un papel importante y algunas veces la decisión definitiva la doy yo, pero yo la doy en base de lo que hemos hablado con todos.
	Se muestra interesado por el bienestar de sus compañeros.	*nos apoyamos entre todos, para así mismo salir del trabajo, nos ayudamos entre todos. *cuando uno termina para salir asimismo temprano, pues uno colabora, también para hacer el aseo si ya terminé mis funciones pues ayudemos hacer el aseo, eso es lo que hacemos aquí. *una vez los jefes me dijeron: usted no haga caso a lo que digan los otros, sino que nosotros somos los jefes y somos los que decimos si a usted le rinde o no el trabajo. *todos estamos pendientes de todos porque nos tocan distintas rutas, entonces entre todos nos estamos comunicando durante el día, no para mal ni para estar de chisme en chisme, sino para estarnos comunicando.

		*hay que manejar esos momentos de presión, de alteración para poder que la relación continúe siendo la misma. *aquí hay muchas personas que son egoístas, se les pregunta algo y son callados, dejan que uno se mate solo y así no es. *aquí hay muchas personas que son egoístas, se les pregunta y callados, dejan que la persona se mate sola y así no es.
	Motivan a sus compañeros a que trabajen con disposición y proactividad.	*muchas veces digamos que uno llega decaído, desmotivado y uno ve a la otra persona motivada y uno se motiva también porque la otra persona lo está haciendo rápido. *todo es muy bonito cuando a ti te reconocen tu trabajo, entonces todas trabajamos en equipo y todas tratamos de hacerlo bien. Cuando de pronto por parte de los jefes te reconocen tu trabajo eso ayuda a que tu trabajas con más ganas por decirlo de esta manera. *De pronto porque uno llega activado y el otro no tiene la misma disposición. *a veces uno no está en motivación para llevar a cabo las cosas. *uno a veces puede estar motivado y el otro está desmotivado y por más que uno lo quiere “arriar” no se puede, “una sola golondrina no llama invierno”. *puede que uno esté motivado en la mañana, pero en el transcurso del día se presentan inconvenientes. *hace falta una reunión con los superiores, en los tiempos anteriores cuando estábamos ubicado en la cuarta si había reuniones donde uno podía expresar todo lo que le incomodaba y llegamos aquí y los trabajadores no tienen reunión.

RELACIONES INTERPERSONALES	**Sus acciones están encaminadas al trabajo en equipo y liderazgo positivo.**	*aquí somos muy unidos, nos apoyamos mucho unos a otros. *JEFE: yo les digo a ellos, todo va en la colaboración, todos unidos. *si usted terminó una función le puede colaborar a otro compañero para poder salir temprano es como trabajo en equipo porque si no aquí nos quedamos. *cuando uno termina para salir asimismo temprano, pues uno colabora, también para hacer el aseo si ya terminé mis funciones pues ayudemos hacer el aseo, eso es lo que hacemos aquí. *aquí el compañerismo es muy bueno, entre todos gracias a Dios no habido problema por nada y aquí todo el mundo recocho. *aquí se trabaja en equipo y se trabaja bien, se mantiene una buena comunicación entre todos. *PRESIDENTE: entre todos buscamos ponernos de acuerdo y si vemos necesario dar opiniones lo hacemos y tomamos la decisión. *GERENTE: a veces se toman decisiones emocionalmente y ya después toca de pronto retroceder porque ya uno reacciona y dice no esto no puede ser así, entonces hay que cambiarlo y eso ha pasado muchas veces. *GERENTE: este tipo de situaciones estresantes hacen tomar medidas como para ir reduciendo y disminuyendo los acontecimientos la mayor parte posible. *GERENTE: nosotros siempre tratamos de las decisiones importantes consultarlas con el presidente de la empresa, cada uno en su área tiene la potestad de tomar decisiones acordes a lo que crea conveniente, pero

		digamos que las decisiones más importantes, los 4 cabezas de la empresa tomamos la mejor. *muchas veces que te digan muy bien hecho niñas, trabajan súper bien las felicitamos hacen que te reconozcan esa participación que tuviste fuera de sus funciones. *por lo menos genera estrés que tenga que subir un archivo y el programa no funcione. Es algo que ya se ha hablado con los superiores, pero pues siempre dicen que lo van arreglar y sigue pasando lo mismo, ya me resigne.
		*pues uno no se deja llevar por los comentarios. *todos estamos pendientes de todos porque nos tocan distintas rutas, entonces entre todos nos estamos comunicando durante el día, no para mal ni para estar de chisme en chisme, sino para estarnos comunicando. *JEFE: aquí dentro del área administrativa tratamos de comunicarnos, pedimos opiniones, pregunto que se haría en cada caso y me retroalimento con las sugerencias de las chicas de oficina. *aquí se trabaja en equipo y se trabaja bien, se mantiene una buena comunicación entre todos. *la comunicación es primordial, la manera en cómo nos comunicamos porque cada una tiene su temperamento, unas somos más sensibles que otras, entonces muchas veces cuando uno habla fuerte y la otra es más sensible como que la persona se puede sentir atacada; es como saber decir las cosas en el momento correcto. *solucionamos las cosas hablando, hay que saber hablar.

	Tiene manejo de la comunicación asertiva.	*GERENTE: aquí tenemos claridad, mucha claridad en todos los procesos que se hacen y más que todo mucha comunicación. *otro compañero dice que usted no trabaja, no hace una cosa u otra y eso afecta. *se enojan y ahí van contagiando al otro y al otro. *aquí hay quienes no preguntan, sino que todo se queda en un rumor y en un chisme de pasillo. *en algunos casos lo que uno hace es dejarse de hablar o cortar la comunicación o la confianza. *JEFE: ellos saber que si por ejemplo dañaron algo tienen que pagarlo, o si se pierde algo hay que responder por eso porque muchas veces se pierden las cosas y nadie responde. *aquí todo el mundo es pendiente de su trabajo, no hay tiempo para hablar o conversar. *hace falta una reunión con los superiores, en los tiempos anteriores cuando estábamos ubicado en la cuarta si había reuniones donde uno podía expresar todo lo que le incomodaba y llegamos aquí y los trabajadores no tienen reunión. *GERENTES: pienso que de pronto hay ciertas diferencias en las relaciones entre áreas, por decir el área comercial con el área de producción, pero dentro de esta área como tal hay buenas relaciones.
		*aquí cada uno tiene su puesto, pero si yo termino rápido pues le colaboró al otro para poder salir temprano. *cuando vienen las relaciones del día a día que ya uno conoce a las personas mejor o la

	Es tolerante consigo mismo y con los demás.	persona lo conoce a uno. Como que esa parte mejora, porque ya las personas se van mostrando como son y cambia lo que uno pensaba de ellas. *lo mejor es siempre es tener un trato cordial, respetuoso con la gente y esperar que llegue momento. *JEFE: trato de resolver los conflictos de la mejor manera, no le echo la culpa a nadie y aparte de eso tengo que contarle también a mi jefe (el gerente de esta área) lo que está pasando y entre todos buscamos la mejor solución. *****GERENTE: a veces pasa que cambian las formas de hacer las cosas; por ejemplo, en el caso mío, eso me molesta mucho, me molesta bastante que cambien como la manera de hacer las cosas sin consultar.
		*en el área de nosotros nos identifica que todo lo queremos hacer bien y más rápido. *aquí todos somos pulpos, aquí todos hacemos de todo. *mis relaciones dentro del área son hasta ahorita súper bien porque yo me llevo bien con todos. *como uno ya va conociendo los clientes, aquí ya sabemos más o menos como entrarles. *siempre trato de alegrar a las personas porque uno nunca sabe cómo se encuentran. *aquí hay personas que ha pasado que de pronto sin uno haberle hecho nada malo, lo miran a uno mal o como que uno les cale mal. Pero en el desarrollo del día a día se va mejorando.

	Demuestra habilidades sociales.	*hay que manejar esos momentos de presión, de alteración para poder que la relación continúe siendo la misma. *aquí trabajamos en equipo, manejamos el estrés y tenemos la habilidad de todos desarrollar funciones que no nos corresponden. *aquí somos compañeras, amigas, gracias a Dios nuestro entorno laboral aquí en la oficina es bueno; hablamos, recogemos y entre todas nos colaboramos, entonces es agradable el puesto de nosotras acá. *aquí nos tenemos más confianza, no es lo mismo preguntar en otra área que pasa a preguntar desde nuestra área que pasó y aclarar los rumores. *realmente la relación entre todos es muy buena, ósea aquí todos hablamos con todos, con todas las áreas nos comunicamos y el ambiente no se torna pesado. *De tener dificultades uno las tiene con todo el mundo, pero pues siempre tratar de solucionarlas en el momento. *GERENTE: en general las personas trabajan acá contentas y eso uno lo escucha y lo ve, porque hay mucha gente que se va y regresa queriendo trabajar acá, se dan cuenta de que hay un buen ambiente de trabajo, siendo conscientes claro está que no todo es perfecto, pero sí un ambiente agradable. *GERENTE: con todos los trabajadores hay una buena relación, desde el operario recién ingresado hasta el jefe más antiguo tratamos de tener una relación directa. *PRESIDENTE: uno tiene que tratar de mejorar más porque siempre hay algo que mejorar.

		*PRESIDENTE: cada día hay más retos y si uno tiene ambiciones tiene que ponerse retos y tratar de mejorar siempre. *****lo otro que lo desmotiva mucho a uno, es que por lo menos en lo personal uno acá no tiene vida social. *aquí algunas veces nos enojamos por algo, pero después le toca dejar el enojo a un lado porque si no se lo lleva el que lo trajo, tenemos que relacionarnos entre todos así no queramos.
	Tiene sentido de Colaboración.	*si hay día buenos, como hay días en que el equipo está aburrido y se colaboran entre todos, como hay días en que cada uno tira por su lado. *yo les digo que colaboren si nosotros colaboramos, ellos también deben de colaborar. *uno sabe la hora de llegada, pero no sabe la hora de salida. *si usted terminó una función le puede colaborar a otro compañero para poder salir temprano es como trabajo en equipo porque si no aquí nos quedamos. *si por ejemplo el otro está ocupado o no puede, pues ayudémosle también porque así más rápido se da la cosa. *la chica de nómina no está, entre todas nos dividimos las funciones de ella y todo se torna nuevamente al trabajo en equipo y el compañerismo porque sería muy maluco que a una sola le asignen todas esas funciones. Además, a ninguna nos corresponde, pero tenemos que sacar espacio y tiempo para hacerlo. *vienen a colaborar y es renegando.

	Tiene disposición para aprender y enseñar a los demás.	*JEFE: muchas veces cuando entra un compañero se los presento a todo el grupo y espero que entre todos le colaboren a la persona. *JEFE: aquí dentro del área administrativa tratamos de comunicarnos, pedimos opiniones, pregunto que se haría en cada caso y me retroalimento con las sugerencias de las chicas de oficina. *PRESIDENTE: se trata de trabajar en equipo en cada área, se trata de mover constantemente el personal, para sepan hacer de todo y una persona no se vuelva indispensable.

Anexo D. Competencias emocionales a nivel de adaptabilidad

MANEJO DEL ESTRÉS	**Es tolerante a nuevos cambios que se puedan presentar en su puesto de trabajo.**	*Porque aquí hay personas así, que, porque a mí y entonces yo les digo, la idea es todo el mundo rotar un puesto, aprenda a embutir a mezclar, moler, cocinar. *Cuando llegó el JEFE Juan David, todo mejoró. *Uno les dice te toca hoy eso, pero porque me toca hacer eso, pues toca porque toca, digámoslo así para eso nos pagan, si te mandan a recoger eso, recogerlo. *para cada función siempre se necesitan unas dos o tres personas. Entonces	

		pues cuando uno termina para salir a sí mismo temprano, pues uno colabora. También para hacer el aseo, si ya terminé mis funciones pues ayudemos hacer el aseo, eso es lo que hacemos aquí. *a veces uno necesita que le saquen un producto y los hombres no están, están ocupados y pues uno hay para hacerle rápido hace lo que le toque.	
	Se adapta al trabajo de acuerdo a las circunstancias.	*No es la misma motivación pues para llevar a cabo las cosas. Puede que uno esté motivado en la mañana, pero al transcurso del día se presentan inconvenientes. *Llama allá buscando una posible solución, a veces hasta uno dice pues miremos si en la próxima se los cambio entonces no se puede porque ya están encargados. *Hay que limpiar la imagen sea como sea, no puede contar eso, nosotros los vendedores vivimos emociones. *cuando yo llegué aquí se me dio muy difícil trabajar aquí, porque yo no conocía nada de estos productos, entonces había momentos en los que colapsaba, pero ya	

		después le pedí mucha fortaleza a Dios y me ayudo.	
	Logra actuar y controlar sus impulsos frente a situaciones de trabajo bajo presión.	*Cuando hay producciones largas y extensas y se termina temprano y cuando hay una producción cortica es el día que más tarde se sale. *Entonces llamé a don Héctor, mire don Héctor le estoy dando coordenadas y no me colabora, entonces desde ahí ni más, habló con Héctor que es el jefe de línea y él soluciona sus cosas. *Pues uno a eso no hay que pararle bolas, las palabras se las lleva el viento. Por ejemplo, cuando me hacen dar rabia me salgo un rato, respiro, digo señor ayúdame, otras veces me salgo al baño voy y me lavo las manos y le pido a Dios que me de fortaleza y ya vuelvo otra vez a mi puesto. *uno no se deja llevar por los comentarios. *aquí algunas veces nos enojamos por algo, pero después le toca dejar el enojo a un lado, por allá detrás de la puerta porque si no se lo lleva el que lo trajo.	

	Suele ser ingenioso cuando hay una alta demanda de trabajo.	*Aquí se hacen cuando hay tiempo, de vez en cuando porque hay mucha producción porque en media hora que hagamos eso media hora nos atrasamos y salimos tarde. *Hacerme un favor préstame cuatro mil pesos y se los das y yo te los devuelvo a vos, y ya le dije don Fabián mañana le van a llegar los cuatro mil pesos, ya se habló, ya se buscó el descuadre para evitar que se metiera con los transportadores.	
FLEXIBILIDAD	**Percibe los cambios de manera positiva y está abierto a nuevos aprendizajes.**	*En el área de nosotros, nos identifica que, pues nosotros queremos hacerlo bien y más rápido y acá nos detienen por así decirlo, nos ponen que hagan una cosa y otra cosa y uno aquí está agilizando para hacer lo que le toca hacerlo más rápido.	
	Incorpora con rapidez los nuevos cambios y los utiliza en pro para beneficio de su puesto de trabajo.	*Se cambió a otro y ya le rinde en otro puesto y él que entró nuevo ya se va nivelando el equipo. *Estábamos tocando el tema de los chorizos, que ha bajado la venta, porque razón, que vamos a hacer, o sea siempre estamos en contacto con Carlos. *Me parece muy bueno lo que han hecho ahora es que ya tenemos un	

		resultado a la semana como vamos, inclusive ahora nos pasaron la proyección de ventas del mes que viene que antes solo lo teníamos al final del mes.	
	Promueve y responde al cambio con facilidad	*Como se dice vulgarmente, volvernos “pulpos” haciendo aquí y allá rápido. *Generalmente terminamos un trabajo y pasamos para otro trabajo.	
	Es flexible frente a situaciones que generan cambios repentinos.	*Yo digo que de pronto llega uno y aquí se genera eso. *En lo personal, uno acá no tiene vida social, de la casa al trabajo porque llega muy tarde, además se vienen fechas especiales y uno está trabajando, saber que no puede salir uno temprano y que no puede aceptar una invitación por la larga jornada de trabajo. *El horario por lo que dice el compañero de vida social y eso. *Le buscamos la solución inmediata al cliente, cambien el producto o dígale que se lo descontamos, se le busca una solución y se le dice al cliente que pena, pero le vamos a descontar y no va volver a pasar hay que darle la solución a eso porque	

		es muy fácil perder un cliente.	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	**Identifica la presencia de un problema.**	*Al que no le gusta para no entrar en controversia me dicen, jefe pasa esto con fulano y fulano. *No falta el de despachos no que hay que hacer esto que me preste la gente para esto. *Nosotros hablamos, hacemos una reunión cada ocho días donde comentamos, los más y los menos, lo que no nos gusta y nos disgusta, la problemática que tengamos de calidad. *Siempre damos una solución y tratamos al máximo, pero se vuelve repetitivo. * A la organización hay que darle un reconocimiento y es que ella trata de dar soluciones. *Siempre van a haber problemas o desacuerdos, cosas en que usted no está de acuerdo y se habla de una vez entre todos y se arreglan las cosas, con los jefes.	

	Analiza el estado actual del problema.	*El que dijo algo, uno va y le pregunta a la persona *Busquemos la solución porque la idea no es perder el cliente, a veces le toca llevar a uno el producto muchas veces, o llegar y decir ve Carlos no hay por ahí un muchacho que salga temprano para que me lleve un producto y yo le doy para la gasolina. *A mí me tocó solucionar un problema que era un poco delicado. *Uno a través de las situaciones aprende y se hace más fuerte.	
	Reconoce y Comprende los elementos que constituyen el problema.	*Ve necesito colaboración de tu gente y no me los prestan entonces eso también lo desmotiva a uno, entonces yo les digo que colaboren si nosotros colaboramos ellos también deben colaborar. Aquí hacemos quien no preguntamos, sino que queda en rumor y chismes de pasillo y ya por ahí se va uno. * Vea ventura esos salchichones no me llegaron la medida, entonces uno se predispone sobre lo que pasa, entonces uno llama aquí.	

		*JEFE: les digo que hablen y comenten las cosas, que no se queden callados que si se dañó algo digan, pero si se quedan callados y algo se daña hay que responder por las cosas.	
	Sabe hacia dónde quiere llevar el problema.	*En algunos casos lo que uno hace es dejarle de hablar o corta Comunicación o la confianza. *No tienen la culpa, pero entonces hágame el pedido que esta con descuento y dijo bueno pues.	
	Contempla un panorama amplio para elegir múltiples posibilidades en la solución de un problema.	*Toca buscar soluciones con los de calidad, con los mensajeros, con los clientes, con los conductores hablamos todo el tiempo, la idea es que se entregue el producto. *Ante eso uno le da la solución al cliente ya pidiéndole una disculpa o diciendo que no va volver a pasar o mire yo tendré en cuenta eso de ahí no pasa más porque nosotros somos los representantes en el momento y la solución es mía. *JEFE: trato de resolver los conflictos de la mejor manera, buscando la mejor solución. *Entonces cuando pasa eso, se hace el conducto regular llamó a Héctor.	

Anexo E. Sistematización Entrevistas Estructuradas

Competencias emocionales a nivel intrapersonal

COMPETENCIA	INDICADOR	INFORMACIÓN
AUTOCONCEPTO	Reconoce sus habilidades y deficiencias dentro de la organización	*El compromiso, el sentido de pertenencia creo que son los que hacen que yo haya pertenecido a la empresa. *he desarrollado mi sentido de trabajar bajo presión. *Que me falta yo creo que como tolerar a veces como situaciones que se le salen a uno de las manos. *mi modo de decir las cosas, porque yo tiendo a si algo no me gusta o me disgusta tiendo a decirlo. * Yo sé que manejar el estrés lo manejo bien. *Contamos la mercancía, organizamos los cuartos, en fin, uno lo hace lo más rápido posible para ayudar. *Me he caracterizado por ser muy digámoslo hábil, sin chicanear no.
	Se reconoce como un sujeto importante dentro de la organización	*Si claro, porque mi puesto es facturación, servicio al cliente, entonces en ese puesto tenemos contacto con mensajeros, con vendedores, con cliente entonces todo es en conjunto, tratar de solucionar entre todos, cuando todo se soluciona, todos estamos contentos, ese es el aporte, tratar de sacar a flote la empresa, entonces cuando hay problemas por x o y motivo se pone a prueba como la solución de problemas.

		*Mantenemos más unidos porque aquí todo el mundo era muy separado, aquí cada uno en lo suyo y ya, pero yo no sé si es por mi forma de ser o que, yo hablo mucho con todos, siempre pregunto esto o lo otro. *Ellos pueden contar conmigo pa siempre
	Tiene conocimiento de las condiciones propias que le permiten cumplir los objetivos de la organización	*tomar una determinación no estoy como tan temeroso porque sé que trato de hacer las cosas bien *tengo un cargo más como de manejo más de confianza entonces yo creo que sí. *Si cuando uno entra nuevo, lo ponen específico, ya con el tiempo te ponen a rotar en otras áreas pero en el mismo sector. *la buena calidad de todo, llevar a los muchachos por la línea recta como dice el dicho, si veo algo malo corregirlo, todo eso aportar lo mejor para la empresa para que la empresa salga adelante *después de que todo salga bien de producción a la empresa le tiene que ir bien.
	Mejora continuamente en sus actividades laborales	*Eso lo he aprendido ósea como que me adapto ya fácil a los cambios que necesita la empresa. *Personal, de pronto timidez desde la primera vez cuando uno entra pero pues cuando uno viene con experiencia, entra con más confianza ya cuando los jefes le dicen a uno vea haga tal cosa ya usted sabe cómo hacerlo de diferente manera hablo de lo laboral, el empaque y sellado al vacío es totalmente diferente.

AUTORREGULACIÓN	Controla la ira en situaciones que no son de su agrado	*Al momentito digo no ya, como córtala, nos ponemos a pelear y de eso no se trata. *Sé callar en un momento de rabia en varias situaciones controlo eso. *malgeniado a veces… pero ahí vamos poco a poco. *No a mi medio, jummmmm.. Yo llore, me dio rabia, me dio fue de todo, me toco dejar tirado esto aquí y me cogió fue.
	Evita comentarios malintencionados en una situación conflictiva	*Muchas veces uno hace comentarios y se presta para malos entendidos entonces como saber hablar de la forma y en el momento adecuado. *Eso .fue, ahora días tuve un coge|, con... pero el ya no trabaja aquí, a él lo sacaron y siguió la guerra por allá afuera, más nunca la tuvimos acá en la cogió conmigo cuando lo sacaron
	Presenta una actitud tranquila y de escucha	*Tuve un altercado con él porque yo le daba mi punto de vista y como que no, entonces ese fue mi último alegato con él. *Llamamos al jefe de logística que es don Héctor, le decimos, mire jefe pasa tal cosa, tal cliente no ha abierto el negocio, y nos dice qué hacer, si esperamos o nos vamos. *Pues yo que interactúa bien con las personas. *Yo sé cómo que es que sienten ellos entonces yo ya lo he sentido. *Yo ya sé que he pasado por eso esa es una decisión.

		*Con el tiempo fui ósea demostrando que yo no tenía nada que ver de pronto ese estrés lo haga llevar a hacer cosas que uno no debe no
	Participa con disposición en la solución de un conflicto o problema	*Tratar de solucionar entre todos, cuando todo se soluciona, todos estamos contentos, ese es el aporte, tratar de sacar a flote la empresa, entonces cuando hay problemas por x o y motivo se pone a prueba como la solución de problemas. *Si hay un conflicto que yo pueda resolver, yo lo hago, pero si es muy grave el problema ya me toca informar *Llamamos al jefe de logística que es don Héctor, le decimos, mire jefe pasa tal cosa, tal cliente no ha abierto el negocio, y nos dice qué hacer, si esperamos o nos vamos. *Yo trato de ver la cosa como más tratar de llevarla mejor *no se afecte la convivencia también para la empresa *porque siempre trato de resolver los problemas que sean bien y no siempre tratando de llevar ventaja *mejor como que uno ir a meter el pecho con ellos que no vean como que están. *Se dañó una máquina antes de que venga el técnico miró si la puedo arreglar y yo la arreglo, no que falta un conductor …y tengo tiempo… no pues don Jonh Jairo si quiere yo voy y hago esa vuelta
		*Puede ser un ascenso o buscar otra parte, no quedarme estancada. *comprar nuestra vivienda, viajar cosas así por el estilo.

AUTORREALIZACIÓN	Se propone metas a corto, mediano y largo plazo	*Tratar de sacar una casa si Dios quiere para mi familia. *Pensionarme… la meta mía ahorita es pensionarme, salir a vivir tranquilo. *Yo quisiera estudiar la mecánica Industrial. *Certifícame, y la meta? una casa en este momento, estoy enfocado en la casa y sacar a mis hijos adelante también
	Diseña y cumple objetivos acorde a sus metas de corto, mediano y largo plazo	*Creo que vamos lento, tanto laboral como lo personal pero vamos a ver si a largo plazo se hace la oportunidad. *Mejorar los ingresos lo que tenga yo cuando me vaya a salir de eso. *No, pues en estos momentos, pagando deudas y no pues lo de los hijos que me tienen, que el colegio, que el otro que la universidad y no pues ahí estoy.
	Participa de las convocatorias de promociones y ascensos que le permitan ampliar su conocimiento dentro de la organización	*Cuando estaba la vacante de gestión humana y la vacante de nómina, siempre me han dicho pero la verdad no son cargos que me gusten. *Apenas hay un puesto la primera que le dicen a mí.
	Es proactivo y genera ideas de mejora dentro de su área laboral	*Ejemplo cuando están enfermos uno ve este pelado está enfermo tratar como de ayudarlos como de si este otro tiene una calamidad tratemos de hacer una recolecta. *Uno tiene cosas que agregar de pronto en el momento una idea

		como por ejemplo lo que estamos haciendo allá empacando los pedidos de súper inter
	Se siente reconocido por su buen trabajo en la organización	*Cuando me dijeron, vea se retiró fulano de tal, a usted le gustaría el puesto de jefe? Y yo pues hágale, doña Mary me hizo la entrevista hágale pues

Anexo F. Consentimiento Informado Grupo Focal

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE GRADO CORRESPONDIENTE AL TITULO DE PSICOLOGA

Yo, ---------- Identificada(o) con C.C ( ) CE ( ) No.---------- con residencia en_____ teléfono_____ de_____ años de edad, como de jefe de área de _____ manifiesto que he sido informada (o) que el objetivo del grupo focal por parte del (la) estudiantes de Psicología de decimo semestre, de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium UNICATOLICA es la descripción de competencias emocionales en la organización. Autorizo la participación de todos los operarios a mi cargo y tengo conocimiento de los objetivos y fases de este grupo focal.

Fui informada (o) y manifiesto haber obtenido respuesta a todos mis interrogantes y dudas al respecto. Estoy informada (o) que la participación de todos es libre y voluntaria y puedo solicitar información sobre los resultados.

Los Procedimientos a realizarse serán

a) Explicación de la actividad.
b) Consentimiento informado.
c) Grupo Focal (Tiempo estimado: 20 min)

Acepto participar dentro del grupo focal, respetando la confidencialidad de mis datos. Contestar y permitir que los operarios que están a mi cargo participen no representa ningún peligro ni efectos secundarios. Esta información es importante el fortalecimiento de las competencias académicas de los futuros profesionales de la psicología.

Así mismo entiendo que los datos aquí expuestos serán materia de análisis para el presente trabajo de grado.

- Acepto la participación libre y voluntariamente sobre lo mencionado.

Firmas y C.C de los participantes: Nombre(s), Apellido(s) del estudiante

C.C

Anexo G. Consentimiento Informado Entrevista Estructurada

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE GRADO CORRESPONDIENTE AL TITULO DE PSICOLOGA

Yo, ---------- Identificada(o) con C.C ( ) CE ( ) No.---------- con residencia en_____ teléfono_____ de_____ años de edad manifiesto que he sido informada (o) que el objetivo de la entrevista estructurada, por parte del (la) estudiantes de Psicología de decimo semestre, de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium UNICATOLICA es la descripción de las competencias emocionales presentes dentro de la organización, y que tengo conocimiento de los objetivos específicos y fases de esta entrevista.

Fui informada (o) y manifiesto haber obtenido respuesta a todos mis interrogantes y dudas al respecto. Estoy informada (o) que mi participación es libre y voluntaria y puedo solicitar información sobre los resultados.

Los Procedimientos a realizarse serán

d) Explicación de la actividad.
e) Consentimiento informado.
f) Entrevista

Acepto contestar de manera clara y sincera la entrevista, respetando la confidencialidad de mis datos. Contestar la entrevista, no representan ningún peligro ni efectos secundarios.

Esta información es importante el fortalecimiento de las competencias académicas de los futuros profesionales de la psicología.

Así mismo entiendo que los datos aquí consignados son materia de análisis para el trabajo de grado.

- Acepto participar libre y voluntariamente lo mencionado.

Firma_____	Firma_____
Nombre(s), Apellido(s) del Participante	Nombre(s), Apellido(s) del estudiante
C.C o CE	C.C