

## Evaluación de la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa familiar en la ciudad de Cartagena

---



**Julián Patrick Manrique Mclean.** Mg. en Administración de la Universidad Tecnológica de Bolívar; Esp. en gestión gerencial, Enfermero. Gestor del riesgo en Mutual SER EPS. Correo electrónico: [jpmanriquemclean@hotmail.com](mailto:jpmanriquemclean@hotmail.com)

---

### Cómo citar este artículo

Manrique Mclean, J.P. (2018). valuación de la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa familiar en la ciudad de Cartagena. NOVUM, (8-1), p.p. 59-72.

## Resumen

La inteligencia emocional (IE) es la capacidad que tienen los individuos de conocer sus emociones y del entorno cercano, para así orientarlas a un fin específico o positivo, el presente estudio tuvo como objetivo identificar la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa familiar de la ciudad de Cartagena.

Los resultados arrojaron que los individuos evaluados tienen claridad sobre sus emociones, lo cual facilita el control en el ambiente laboral, sin embargo, la dimensión atención se mostró por debajo del rango de aceptación, lo que traduce en poco interés por comprender y conocer sus emociones, también se observó que los colaboradores tienen poca regulación de sus emociones. **Palabras clave:** Emotividad; Caribe Colombiano; Inteligencia Emocional.

## Abstract

Emotional intelligence (EI) is the ability of individuals to know their emotions and the surrounding environment, to orient them to a specific or positive purpose, the objective of this study was to identify the emotional intelligence of employees of a family business in the city of Cartagena.

The results showed that the evaluated individuals have clarity about their emotions, which facilitates control in the work environment, however, the attention dimension was below the acceptance range, which translates into little interest in understanding and knowing their emotions, it was also observed that the collaborators have little regulation of their emotions. **Keywords:** Emotivity; Colombian Caribbean; Emotional Intelligence.

## 1. Introducción

La inteligencia emocional es un elemento relevante en toda organización, debido a los efectos que tiene sobre las emociones de los colaboradores y como está determina la conducta dentro del ambiente laboral (Sotres, Velasquez, & Vazques, 2002).

Goleman uno de los principales exponentes de esta corriente de investigación, fue de los primeros en acuñar el término IE en el entorno organizacional, y definiéndola como la capacidad que tiene el individuo para conocer sus emociones, las del entorno, y guiarlas a un buen propósito. Sin embargo, en estudios posteriores Goleman refuerza la idea de las competencias emocionales, lo cual relaciona directamente el término con las organizaciones (Zavala Berbená, Valadez Sierra, & Vargas Vivero, 2008).

Las competencias emocionales mejoran el desempeño de los colaboradores y permiten que estos utilicen las emociones como factor determinante para generar soluciones a situaciones difíciles dentro del ámbito laboral, por tal razón es importante e

indispensable que los líderes organizacionales verifiquen de manera constante las competencias emocionales de sus empleados, para de esta manera fortalecer las debilidades y potenciar las fortalezas (Moore Infante & Soto Retamal, 1999).

Dentro de las organizaciones las emociones fluyen constantemente, generando en ciertas ocasiones ambientes de gran estrés, debido a las múltiples situaciones complejas que en ellas se desarrollan, por ende, los individuos deben desarrollar habilidades emocionales que les permitan sortear de la mejor forma todas esas emociones que puedan afectar su desempeño diario. (Torres & Sergio, 2010)

Los individuos deben saber comprender y percibir todas esas emociones propias y del entorno, para de esta manera controlar todo lo que perturbe su desempeño, debido a una ineficaz regulación de las emociones. (Momeni, 2009)

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Determinar la inteligencia emocional de los colaboradores una empresa familiar en la ciudad de Cartagena.

## 2.2 específicos

- Determinar la atención, comprensión y regulación emocional de los colaboradores en una empresa familiar de la ciudad de Cartagena.
- Determinar las características sociodemográficas de los colaboradores de una empresa familiar en la ciudad de Cartagena.

## 3. Marco teórico

Al inicio de esta corriente de investigación Salovey y Mayer en 1990 fueron los primeros en mencionar el término IE, sin embargo, la primera persona en profundizar en las habilidades no intelectuales fue Wechsler. Manrique (2015)

Otros autores como Thorndike abordaron el término inteligencia social, como símil de la IE, aunque esta ponencia no causó gran revuelo en la sociedad científica de la época.

Sin embargo, los grandes ponentes del concepto de IE en 1990 fueron Salovey y Mayer, los cuales acuñaron el término percepción emocional, comprensión de las emociones y regulación de los

mismos, aspectos que impactaron en los científicos de la época.

Años más tarde Daniel Goleman fortaleció el término IE dentro del ámbito organizacional e impulsó otro aspecto de la IE como lo es la habilidad social, concepto que hace parte de las herramientas del líder.

Por otra parte, es válido resaltar que Goleman fue uno de los primeros autores que introdujo la discusión de IE en las organizaciones como concepto clave del desarrollo organizacional. (Sotres, Velásquez, & Vázquez, 2002).

La IE ayuda al líder a desarrollar habilidades blandas que facilitan su desempeño profesional, lo cual permite al directivo sortear situaciones de estrés que podrían inmovilizar el actuar del individuo. (Manrique, 2015). “las habilidades emocionales permiten al líder persuadir, dirigir y motivar al equipo de trabajo, basado en el conocimiento y la comprensión de las emociones de los colaboradores y la capacidad del líder de orientar a un propósito organizacional adecuado” (Manrique, 2015).

La IE es una habilidad imprescindible para cada director

ejecutivo o líder de área, debido a que permite una interacción más fluida con los colaboradores, y de igual manera facilita el actuar ante cualquier situación emocionalmente confusa Acosta P., Zarate T. (2017)

#### 4. Diseño Metodológico

##### 4.1 Método

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con abordaje cuantitativo, se delimitó la población a 80 personas que laboran en la entidad de salud en la ciudad de Cartagena. Lo que conllevó a que estuviese constituida por 66 personas que laboran en una entidad de salud en la ciudad de Cartagena, y se realizó un muestreo aleatorio simple. La muestra fue confirmada mediante la siguiente fórmula:

$$n = p * (1-p) * z \left[ \frac{\left[ \frac{1 - \alpha}{2} \right]}{d} \right]$$

Los criterios de inclusión incluyeron Personas que desearon participar en el estudio, y personas que laboraban en la institución de salud, al momento de aplicar la

escala. Por el contrario, los criterios de exclusión se limitaron a personas con algún grado de deterioro cognoscitivo.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la escala tipo liker de IE TMMS-24, la cual consta de 24 preguntas que evalúan aspectos claves de la inteligencia emocional, por medio de tres dimensiones como la atención de los propios sentimientos, claridad emocional, y reparación de las emociones, que son competencias claves dentro de la IE.

De igual manera, es válido mencionar que se tuvo presente el manejo de la ética para la investigación, y para ello se facilitó consentimiento informado a cada participante, lo cual certifico su voluntad y disposición de participar en la investigación sin presión. Para determinar la muestra se realizó un muestreo aleatorio simple, el cual permitió identificar que individuos participarían en la investigación, de acuerdo a la selección realizada.

También es válido resaltar que los investigadores no participaron de manera directa en la aplicación de la encuesta, debido a que esta fue entregada con todas sus

explicaciones a los participantes, para que estos respondieran de manera independiente y sin intervención del encuestador.

Paso siguiente fue tabular la información en la base de datos Excel, con una codificación específica, y posteriormente se ingresaron los datos digitalizados en el paquete estadísticos spss versión institucional para luego realizar el análisis de la información recolectada, teniendo en cuenta las dimensiones de los instrumentos, sin obviar que las escalas utilizadas son de tipo liker aditivas.

Luego de esto se describió de manera independiente cada ítem, y posterior se evaluó la actitud de las personas encuestadas con respecto a cada dimensión según la escala entregada. Finalmente se utilizó la técnica aditiva de las escalas tipo liker por dimensión según el instrumento a evaluar, para de esta manera verificar cual fue la actitud de la persona encuestada según la dimensión ponderada.

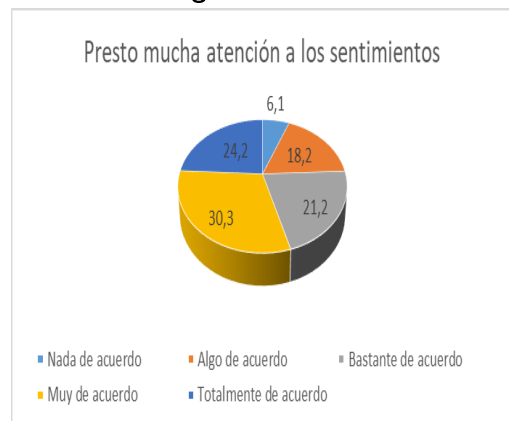
## 5. Resultados inteligencia emocional

Este apartado describe los resultados de IE de los empleados, de la organización participante en el

estudio, teniendo en cuenta cada uno de los reactivos que fueron presentados en la escala.

En cuanto a la atención de los sentimientos, el 24,2% de las personas expresaron que están totalmente de acuerdo con este aspecto, sin embargo, el 30,3% afirmo que está muy de acuerdo, 21,2% bastante de acuerdo, mientras el 18,2% dice estar nada de acuerdo y el 18,2 está algo de acuerdo.

**Gráfica 1. Pregunta Núm. 1**



**Fuente.** Elaboración propia.

Por otra parte, el 28,8% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en mantener una preocupación por sus sentimientos, sin embargo, el 24,2% muy de acuerdo, 18,2% bastante de acuerdo, 18,2% algo de acuerdo,

mientras que el 10,6% opina todo lo contrario.

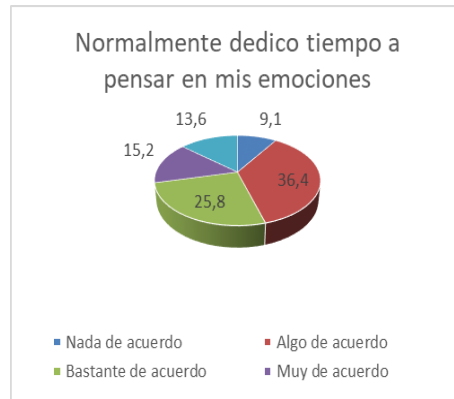
### Gráfica 2. Pregunta Núm. 2



Fuente. Elaboración propia.

Al indagar si los individuos dedican tiempo a pensar en sus emociones, se observó que el 28,8% dice estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con este aspecto; sin embargo, el 62,2% dice estar entre bastante y algo de acuerdo, mientras el 9,1% se encuentra nada de acuerdo con la afirmación.

### Gráfica 3. Pregunta Núm. 3



Fuente. Elaboración propia.

En cuanto a la afirmación presto atención a mis emociones y estado de ánimo, el 63,6% dice estar algo, bastante y muy de acuerdo con la afirmación, mientras el 10,6% se mostró nada de acuerdo.

### Gráfica 4. Pregunta Núm. 4



Fuente. Elaboración propia.

De otro lado el 53% dice que sus sentimientos no afectan sus pensamientos, mientras el 25,8% está algo de acuerdo, 7,6% bastante de acuerdo, 9,1% muy de acuerdo, 4,5% totalmente de acuerdo.

**Gráfica 5. Pregunta Núm. 5**



**Fuente.** Elaboración propia.

También se indagó sobre el reactivo constantemente tengo presente mi estado de ánimo, lo cual arrojó que el 59,1% de las personas encuestadas dicen tener presente su estado de ánimo, mientras el 40,9% no está de acuerdo con la afirmación.

**Gráfica 6. Pregunta Núm. 6**



**Fuente.** Elaboración propia.

Por otra parte, el 77,2% de los colaboradores dice pensar constantemente en sus

sentimientos, mientras el 22,7% se mostró nada de acuerdo con la afirmación.

**Gráfica 7. Pregunta Núm. 7**



**Fuente.** Elaboración propia.

De otro lado, es válido decir que el 87,8% de las personas encuestadas presta mucha atención a como se siente, el 98,5 de los empleados tiene claro sus sentimientos, el 93,9% dice que puede definir sus sentimientos, el 86,4% casi siempre sabe cómo se siente, 98,5% por lo general percibe sus sentimientos hacia los otros colaboradores, el 97% a generalmente identifica su sentimiento en las diferentes situaciones, el 95,4% refiere que siempre puede decir sus sentimientos y el 87,7% de los individuos presta mucha atención a sus sentimientos.



**Gráfica 8. Pregunta Núm. 8**



**Fuente.** Elaboración propia.

De otra parte es relevante mencionar que se indagó sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de sus sentimientos,

y al investigar, se observó que el 97% dice conocer sus sentimientos, el 98,5% comprende sus emociones, el 95,5% de los individuos dice ser optimista aunque la situación no sea la esperada, el 92,4% refieren que suelen pensar en situaciones y cosas agradables durante la adversidad, el 95,5% trata de tener un buen estado de ánimo aunque la situación no sea la adecuada, y el 93,9% de los colaboradores encuestados dicen tratar de cambiar su estado de ánimo si esta de mal humor.

**Tabla 1. Dimensión comprensión**

Dimensión comprensión	Nada acuerdo	De acuerdo
Tengo claros mis sentimientos	1,5	98,5
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	6,1	93,9
Casi siempre se cómo me siento	13,6	86,4
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1,5	98,5
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	3	97
Siempre puedo decir cómo me siento	4,6	95,4
A veces puedo decir cuáles son mis emociones	7,5	92,5
Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1,5	98,5

**Fuente.** Elaboración propia.

**Tabla 2. Dimensión regulación**

Dimensión regulación	Nada acuerdo	De acuerdo
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	4,5	95,5
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	6	94
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	7,5	92,5
Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	13,7	86,3
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	7,5	92,5
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	4,6	95,4
Tengo mucha energía cuando me siento feliz	3	97
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	6,1	93,9

**Fuente.** Elaboración propia.

## 5.1 descripción inteligencia emocional por dimensión

En este apartado se realiza una explicación exhaustiva de las dimensiones evaluadas de IE.

Las tres dimensiones de inteligencia emocional que evalúa la escala adaptada para este estudio son: manejo de la atención de los sentimiento, comprensión, y regulación, de los cuales se observó que los individuos encuestados deben potenciar la dimensión atención, debido a que el estudio mostro puntaje por debajo de 24 lo que traduce en no prestar mucha atención a sus estado de ánimo, de igual manera no se preocupan mucho por sus emociones, permiten que sus emociones afecten sus pensamientos, y son ajenos a ellos, es decir, los colaboradores son ajenos a sus emociones.

La descripción de la dimensión comprensión arrojo que los individuos poseen una aceptable claridad emocional, lo cual demuestra que los colaboradores conocen sus emociones, y aunque se equivocan con algunas de sus sentimientos, saben expresar de manera ortodoxa sus emociones, dicho de otra manera, las personas

encuestadas tienen claridad en sus estados emocionales.

También es relevante decir que al evaluar la dimensión regulación se observó que los colaboradores presentan una regular reparación de las emociones, lo cual traduce en manejo inadecuado de las emociones; sin embargo, en la gran mayoría de las ocasiones siguen siendo positivos, aun que experimenten sentimientos desagradables, con pensamientos positivos. Por otra parte, las personas encuestadas mencionaron que, aunque existan emociones de tristeza, por lo general diseñan pensamientos positivos para conservar una buena energía, lo cual ayuda a cambiar el estado de ánimo, y regular sus estados emocionales.

**Tabla 3. Inteligencia emocional por dimensión**

Inteligencia emocional por dimensión	
Dimensión	Puntuación
Percepción	menor de 24
Comprensión	igual a 32
Regulación	igual a 34

**Fuente.** Elaboración propia.

## 6. Discusión

La IE es de vital importancia en el ambiente organizacional, sobre todo en el equipo de liderazgo

(García & Izquierdo, 2015), el cual motiva al equipo de trabajo, lo que está alineado con lo reportado en la investigación, porque se observó un equipo de liderazgo funcional, con buena IE.

Por otra parte es importante resaltar que la literatura describe que los líderes, aunque poseen poca motivación, permanecen optimistas y fieles a los resultados (Boudetl & VázquezII, 2014), lo cual es congruente con lo descrito en la investigación, porque los individuos encuestados percibieron que no regulan sus emociones sin embargo aun así su motivación sigue intacta.

La IE facilita el accionar de los individuos, debido a que este al conocer sus emociones los modula y proyecta a un fin positivo; sin embargo, investigadores han observado que cuando los individuos no conocen sus emociones, les es imposible controlarlos y modularlos Manrique (2015), lo cual es congruente con lo descrito en esta investigación, porque se observó que los individuos poseían mediana capacidad emocionales.

Por otra parte en una investigación que busco conocer la capacidad emocional de directivos

latinoamericanos, desarrollado por un investigador colombiano, arrojo que los participantes tienen gran capacidad para reconocer sus emociones (Acosta Prado & Zarate Torres, 2017), lo cual difiere por lo encontrado en esta investigación, debido a que los individuos encuestado no reconocen sus emociones, sin embargo también se evidencio que la IE permite facilita en los directivos el liderazgo grupal y la toma de decisiones.

De otro lado es válido resaltar que los colaboradores que participaron en la investigación percibieron que los individuos, aunque tengan emociones no agradables, son consecuentes con su comportamiento, lo cual es congruente con lo dicho por Mohammad H. et al., quienes reportaron que la IE tiene efecto en los factores socio mentales (Mohammad, Amirhooshang, Mousavi, & Masoud, 2015).

Por otra parte, Kholoud S. Et. al., Dice no encontrar evidencia entre la productividad y la inteligencia emocional, basado en la investigación desarrollada por los autores (Kholoud, Othman, Elsayed, & Neil, 2016). Sin embargo, es válido resaltar que esta

investigación no obtuvo evidencia para refutar esta tesis o invalidarla.

## 7. Conclusión

La IE es aspecto relevante para todo líder, debido a que el liderazgo se enfrenta diariamente a emociones y sentimientos tanto frustrantes como vigorizantes, que pueden en algún momento afectar su capacidad de decisión, empujándolo a divagar en sus procesos de pensamientos por no saber cómo manejar sus emociones.

Sin embargo, la IE no es una habilidad innata del ser humano, es decir, esta se debe construir partiendo del conocimiento que se tiene de lo poco o mucho adquirido de la habilidad, y de allí iniciar con el proceso de conocimiento emocional.

En la organización evaluada se encontró que los colaboradores que participaron en la investigación deben potencia sus habilidades con respecto a la atención, porque la encuesta arrojó que este aspecto no es relevante para los individuos.

Sin embargo, la claridad emocional estuvo por debajo de la puntuación adecuada, lo cual resalta que los individuos conocen sus emociones y

los expresan adecuadamente, pero en ocasiones no identifican la emoción y la respuesta consecuente.

De igual manera se observó que los colaboradores tienen poca regulación de sus emociones, pero estos conservan actitud positiva frente a las situaciones adversas, que los puedan a empujar a emociones desagradables.

## Referencias

- Aslan, S. & Erkus, A. (2008). Measurement of Emotional Intelligence: Validity and Reliability Studies of Two Scales. *World Applied Science Journal*. 430-438.
- Anand, R. & Udayasuriyan, G. (2010) Emotional Intelligence and Its Relationship with Leadership Practices. *International Journal of Business and Management*. 65-76.
- De Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las pymes. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en ciencias sociales*, 266 - 288.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.

- Anderson, G., & Herr, K. (2015). New Public Management and the New Professionalism in Education: Framing the Issue. *Education Policy Analysis Archives*, 2-6.
- Benjamin, B., Gulliya, t., & Crispo, A. (2012). Inteligencia emocional y cultura organizacional. *Insights to a Changing World*, 52-64.
- Boudeti, R. L., & vázquezii, A. M. (2014). Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 229-239.
- Cascaes da S., Gonçalves, E. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente ALFA. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 169-178.
- García, J., & Izquierdo, M. (2015). Inteligencia emocional y liderazgo transformacional en una muestra de directivos españoles: un estudio exploratorio. *Ansiedad y Estrés*, 71-81.
- Garzon C., & Fisher L. (2007). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y gestión*, 197-224.
- Juarez, H., Perez C., J. L., & Baltazar. (2012). La Gestión del Conocimiento como Estrategia para la Mejora Continua Pública Municipal La Experiencia del H. *International Journal of Good Conscience*, 1-14.
- ALDosiry K., & Alkhadher O. (2016). Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39-45.
- Kleba, M., Comerlato, (2015). Instrumentos y mecanismos de gestión: contribuciones al proceso toma de decisiones en consejos de políticas públicas. *Revista de administracion publica rio de janeiro*, 1059-1079.
- Hakkak M., & Nazarpoori A. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 129-134.
- Manrique, J. (2015). Características de la cultura, clima organizacional y la inteligencia emocional de una empresa familiar en la ciudad de cartagena, trabajo de grado Cartagena: Universidad Tecnologica De Bolivar.
- Momeni, N. (2009). The relation between managers emotional intelligence and the organizational climate they create. *Public personnel management*, 35-48.
- Moore I, & Soto R. (1999). Construcción de una escala de evaluación de la inteligencia emocional para niños de primer ciclo básico. *Revista de psicología universidad de chile*, 153-161.

- Robledo, J. (2012). *Gestión del Conocimiento Teoría y Práctica Estrategia de Competitividad Empresarial*. Cartagena de Indias, Colombia: tesis doctoral, universidad eafit medellin, colombia.
- Salazar E., Guerrero P., (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Cielo*, 67-75.
- Sotres, J., Velasquez, C., (2002). Perfil de inteligencia emocional, construccion, validez y confiabilidad . *Red de revistas científicas de america latina y el caribe, españa y portugal*, 50-60.
- Torres, R. (2010). La inteligencia emocional en el sector financiero. *Revista EAN*, 148-165.
- Zavala B., Valadez S. (2008). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 319- 338.