

**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA  
EMPRESA COMERCIAL “ELECTROMILLONARIA”  
(Trabajo de grado para optar por el título de Psicóloga)**

**ANDREA XIMENA TRUJILLO PASUY  
IVONNE MILENA URBINA GAMBOA**

**Asesores:**

**Ps. EDWIN GERARDO LUNA TASCÓN  
Esp. NUBIA ROCÍO SANCHEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**2010**



## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	4
Abstract .....	4
Introducción.....	5
Inteligencia Emocional .....	8
Desempeño laboral .....	9
Método.....	10
Tipo de estudio .....	10
Diseño.....	10
Población .....	10
Criterios de inclusión.....	11
Criterios de exclusión.....	11
Instrumento e índices.....	11
Cuestionario de inteligencia emocional .....	11
Evaluación Índice de desempeño .....	12
Procedimiento.....	12
Consideraciones bioéticas y deontológicas .....	13
Resultados .....	14
Aplicación del Cuestionario de Inteligencia Emocional .....	14
Caracterización de la población.....	14
Desempeño Laboral .....	16
Resultados del cuestionario de inteligencia emocional .....	17
Relación entre las variables .....	18
Discusión.....	21
Conclusiones.....	25
Recomendaciones.....	24
Referencias Bibliográficas .....	26
Anexos.....	32





## TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. ....	32
Anexo 2. ....	33

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución según género .....	15
Tabla 2. Distribución según tipo de vinculación.....	16
Tabla 3. Distribución según meses laborados.....	16
Tabla 4. Distribución metas según tipo de vinculación.....	17
Tabla 5. Calificación inteligencia emocional (sujetos).....	17
Tabla 6. Calificación inteligencia emocional (porcentajes).....	18
Tabla 7. Correlación general Spearman.....	19
Tabla 8. Correlación entre variables.....	19
Tabla 9. Prueba de U de Mann-Whitney (rangos).....	20
Tabla 10. Prueba de U de Mann-Whitney (estadísticos de contraste).....	20
Tabla 11. Prueba Chi Cuadro.....	21



## **Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los empleados del área de ventas de la empresa comercial “electromillonaria”**

### **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los empleados del área de ventas de la empresa electromillonaria, y como sus componentes tanto interpersonal como intrapersonal se relacionan con dicho desempeño. El estudio se encuentra sustentado en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman (1998, 2000) y la perspectiva sobre desempeño laboral de Stoner (1994). El tipo de estudio fue correlacional, con diseño transversal. Participaron 140 vendedores en quienes se evaluó inteligencia emocional a través del cuestionario de Gómez y Rosero (2002), mientras que para la evaluación del desempeño se utilizó como índice el volumen de venta de contado en el trimestre octubre-diciembre del 2009 alcanzado por cada uno de los vendedores. A partir de la aplicación de la prueba de correlación de Spearman a los datos recolectados se demostró que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, desempeño laboral, vendedores.

### **Abstract**

This investigation was aimed determine the relationship between emotional intelligence and job performance on employees the sales area of the electromillonaria company and as their interpersonal and intrapersonal components is related the performance. The study was supported in the theory of the emotional intelligence of Goleman (1998, 2000) and the perspective job performance of Stoner (1994). This type of study was correlational, with transversal design. Participation 140 sellers in where emotional intelligence was evaluated through questionnaire Gomez y Rosero (2002), while that for the evaluation of job performance was used the indicator the cash turnover in the quarter october-december of 2009 reached for everyone of sellers. From of was application to data the test of correlation Spearman that is demonstrated that not existence a weak correlation significant between the variables.

**Keywords:** emotional intelligence, job performance, sellers.





## Introducción

En el ámbito organizacional, el creciente interés en la inteligencia emocional y su aplicación, ha generado una serie de enfoques nuevos, se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral, como en el desarrollo del clima organizacional (Fisher y Asquenasy, 2000; Scott, 1998), a diferencia de las décadas anteriores, en las que sólo se tomaba en cuenta el coeficiente intelectual (CI). Además, se busca encontrar la solución de problemas a través del manejo de las emociones del trabajador (Fisher y Asquenasy, 2000). Estas tendencias han encontrado justificación en las investigaciones que demuestran que la inteligencia emocional es un factor que influye, entre otros, en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal (Bar-On, 2007; Caruso y Wolfe, 2001; Cherniss y Goleman, 2001; Cooper y Sawaf, 1998; Goleman, 1998; Rice, 1999).

Goleman (1999) realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones, poseen un gran control de sus emociones, están motivados y son generadores de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

En este sentido, es necesario entender que la inteligencia emocional genera competencias que influyen en la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Por lo tanto, estas servirán como una herramienta para agregar valor a la organización y desempeñar un rol significativo. Esto se puede justificar desde los diversos estudios que se han realizado sobre dicho tema; investigaciones recientes han relacionado la inteligencia emocional con diferentes ámbitos como, personalidad y trabajo (Shaffer y Shaffer, 2005), ejecución de tareas y comportamientos de ciudadanía organizacional (Carmeli y Josman, 2006) entre otros.

Asimismo, Lizcano (2007) realizó un estudio de caso sobre la inteligencia emocional como un factor determinante de la comunicación en las organizaciones; del mismo modo Ospina (2005) realizó una descripción de la inteligencia emocional de los maestros de la licenciatura en lenguas modernas de la Pontificia Universidad Javeriana a partir de su autoconcepto; por otra parte, en el estudio de Velázquez



(2001) se creó un modelo basado en inteligencia emocional para generar cambios organizacionales en la empresa Colombiana; entre otros.

A nivel regional existen trabajos que se realizaron sobre inteligencia emocional en el contexto educativo (Ceballos, 2004) y en el contexto organizacional (Barona, 2006). Asimismo se encontraron trabajos realizados con desempeño laboral en el contexto de la salud con enfermeras (Bastidas, 2005; Baldosa y Muñoz, 2002) y en el contexto organizacional (Terán y Escañon, 1998; Jojoa y Ruano, 2006).

De la misma forma, se han llevado a cabo investigaciones que buscan beneficiar el desempeño de los trabajadores con ayuda de la inteligencia emocional, tal como lo plantean los trabajos que han investigado la relación entre dichas variables, entre estos estudios se encuentran el de Araujo y Leal, (2007), ellos hallaron una relación alta y positiva entre las variables, por otra parte, Afolabi, Awasolaba y Omole (2010) a través de su estudio encontraron que la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el desempeño laboral, el género y la satisfacción laboral. Recientemente Ismail, Suh-Suh, Na'eim y Faizzah (2009) llevaron a cabo un estudio sobre la relación entre estrés laboral, inteligencia emocional y desempeño laboral, en este se encontró que la inteligencia emocional actúa como mediador entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Los resultados de estas investigaciones son coherentes con la idea de Valls Roig (1997) quien afirma que el buen desempeño en la organización está centrado en la forma en cómo se maneja la inteligencia emocional en los procesos laborales. Lo cual lleva a pensar que la inteligencia emocional si es un factor relacionado con el desempeño laboral.

Por lo tanto, la presente investigación adquiere relevancia, pues siendo el recurso humano el principal elemento en la prestación de un servicio se requiere conocer los factores que se relacionan con el desempeño laboral, como el manejo de las emociones, la empatía, las habilidades sociales, el autocontrol, el autoconocimiento y la motivación, los cuales son fenómenos psicológicos que permeabilizan el desempeño laboral.

Según Goleman (1990), las reglas del trabajo están cambiando. Ahora se juzga a los empleados según normas nuevas, ya no importan solo la preparación y la experiencia, sino cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás. La





nueva medida da por sentado que se tiene suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarse en el empleo; pero también se concentran en ciertas cualidades personales, tales como la iniciativa, la empatía, entre otras.

En este contexto, es preciso recordar que ante todo, las empresas se encuentran conformadas por seres humanos, que tienen necesidades y metas. Por lo tanto, el resultado de la presente investigación beneficiara directamente a electromillonaria así como, le permitirá tomar decisiones a los fines de lograr la mejora continua de la calidad laboral y personal de sus empleados a través de las recomendaciones que surjan del presente estudio. Puesto que al conocer la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, el presente trabajo será un aporte que de apoyo al área de recursos humanos dado que las personas, son el único recurso vivo y dinámico de las empresas y son las que deciden el destino de todos las demás actividades.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que el perfil del psicólogo organizacional de la Universidad de Nariño es “ayudar a las organizaciones a resolver y a prevenir los problemas humanos que se presentan en las organizaciones. Estas soluciones deben provenir de la investigación, experimentación y creatividad profesional” (Proyecto Educativo del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño, 2005., p. 81). Este estudio brindó a las investigadoras el poder desarrollar sus conocimientos frente al tema y asimismo adquirir nuevos conocimientos que fortalecieron su rol como futuras profesionales, de igual manera brindo una solución al problema a tratar en la investigación y así generar bienestar en la población y cumplir con el perfil que se encuentra establecido en el PEP.

Continuando con el análisis, la investigación aporta al conocimiento en cuanto está inscrita en la línea de investigación institucional "gestión de desarrollo humano sostenible", específicamente al objetivo de la sublínea de investigación “procesos psicosociales para el desarrollo organizacional”, puesto que se abordaran fenómenos psicosociales en el contexto laboral que brinden bienestar.

Si se tiene en cuenta todo lo expuesto anteriormente, el estudio fue viable pues se contó con un equipo de investigación que al estar conformado por las egresadas de psicología y los asesores Especialista Nubia Roció Sánchez (proyecto) y Psicólogo





Edwin Luna Tascon (informe final), aseguró un proceso confiable académicamente, con características, condiciones técnicas y operativas que aseguraron el cumplimiento de sus metas y objetivos. Del mismo modo, se dispuso del tiempo necesario para la aplicación de los instrumentos como para el procesamiento de la información; para este fin se contó con el apoyo del Laboratorio de Medición y Evaluación Psicológica del Departamento de Psicología de la Universidad de Nariño.

Dentro de este contexto, el presente estudio, investigó la relación de la inteligencia emocional y sus componentes con el desempeño laboral en los empleados del área de ventas de la empresa de electromillonaria. Igualmente, se identificó posibles elementos que se deriven de la relación hallada y que aporten a la promoción de la inteligencia emocional a nivel organizacional en la empresa.

Para llevar a cabo dicho estudio, se partió de la siguiente fundamentación teórica.

### ***Inteligencia Emocional***

En este estudio, se parte que la emoción y la razón -conocida como inteligencia- son dos conceptos autónomos que han alcanzado, a través del tiempo, una serie de fundamentos teóricos importantes. Históricamente, se consideraba que estos conceptos mantenían una relación incompatible. En la actualidad, sin embargo, se trata de integrar ambas nociones en un mismo concepto denominado la inteligencia emocional. Goleman (1998) describe la inteligencia emocional como un facilitador social, distinguiendo dentro de ella cinco habilidades, la capacidad de reconocer los sentimientos propios, de administrarlos, la automotivación, el reconocimiento de las emociones de los demás y la empatía o capacidad para reaccionar correctamente ante los sentimientos de los demás. Otros conceptos, fuera de los ya dados por Goleman (1998) y que se han encontrado en otras lecturas son los de Weisinger (1998) quien plantea que la inteligencia emocional es en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones; de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. Por otra parte Mártn y Boeck (2000) plantean que “La inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de ponerse en lugar de otras personas y la



capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida". (p. 35).

a inteligencia emocional está constituida por cinco componentes básicos, que hacen parte de un componente interpersonal y un componente intrapersonal, según Goleman (1998) el componente interpersonal determina el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, y se divide en: autoconocimiento el cual se define como la conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones. Autocontrol definido como el control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Y la motivación entendida como las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.

De la misma forma, el componente intrapersonal determina el modo en que nos relacionamos con los demás; está conformado por: la empatía que se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Y las habilidades sociales como las capacidades para inducir respuestas deseables en los demás.

### ***Desempeño laboral***

El segundo aspecto a tomar en cuenta para este estudio es el desempeño laboral, el cual es definido por Stoner (1994) como la manera en que los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Otra definición interesante acerca del desempeño es la expuesta por Gordon (1997), define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento. Si se infiere que el desempeño depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo;



en este sentido cobra importancia la evaluación del desempeño puesto que es un proceso que sirve para determinar el rendimiento laboral de los empleados en el desempeño de sus cargos, dentro de este marco ha de considerarse que cuando se trata de evaluar personal adscrito a los servicios o gerencia de ventas, se puede optar por la escogencia de índices bastante objetivos como serían: volumen de operaciones de ventas en términos de unidades (neveras, pólizas de seguros, etc.) o volumen en términos del valor de las ventas (miles o millones de pesos según el artículo). Por lo general las secciones o áreas de ventas tienen incentivos de remuneración de su fuerza de ventas y sería este uno de los casos donde el sistema de evaluación incide sobre el de remuneración del empleado evaluado (Urdaneta, 2001).

## **Método**

### ***Tipo de estudio***

Esta investigación se ajusta al tipo de estudio correlacional, el cual tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 1991). Para este caso, las variables cuya relación se analizó, fueron inteligencia emocional y el desempeño laboral.

### ***Diseño***

Para realizar la investigación se utilizó un diseño transversal, dado que la investigación se centró en analizar cuál fue la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral a partir de una sola medición, y no pretende seguir su evolución a lo largo del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

### ***Población***

Se encuentra conformada por el área de ventas de la empresa, más específicamente por 140 vendedores y vendedoras que se desempeñan en esta área, en las sucursales ubicadas en diferentes puntos del departamento de Nariño y Valle del Cauca. Para este estudio no se realizaron procesos de muestreo, sino que se decidió trabajar con toda la población, considerando sobre todo el reducido número de sujetos





que la constituyen. Sin embargo con el fin de homogenizar la población se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

***Criterios de inclusión***

Edad entre 18 y 66 años

Sexo masculino y femenino

Tiempo laboral no inferior a 3 meses

Tipo de vinculación (planta, externo o comercializador)

***Criterios de exclusión***

Personal que no labore en el área de ventas

Personal que se encuentre en periodo de prueba

Personas que invalidaron el cuestionario de inteligencia emocional

Departamentos cuyas sedes no contaban con una cantidad de personal superior a 30 personas en el área de ventas.

***Instrumento e Índices***

***Cuestionario de inteligencia emocional***

Con la finalidad de recolectar los datos de modo suficiente y confiable para el desarrollo de la presente investigación se tomó como instrumento el “Cuestionario de Inteligencia Emocional” construido por las psicólogas Vivian Gómez y Luz Dary Rosero (2002).

Consta de 25 ítems cuyo tipo de respuesta es cerrada, el cuestionario presenta dos tipos de respuesta SI y NO. Su aplicación puede ser de manera individual y/o colectiva; y está dirigida a hombres y mujeres con un rango de edad entre 16 y 35 años. La prueba permite identificar las interacciones típicas de los individuos, por lo tanto no existen respuestas correctas e incorrectas; se intentan evaluar las reacciones y conductas habituales o usuales de una persona.

Para estimar la confiabilidad del cuestionario las autoras utilizaron la prueba KR20 (Kuder-Ricahrdson 20) obteniendo un índice de 0.94 como índice de consistencia interna, lo que evidencia una alta confiabilidad para el instrumento. En cuanto a la validez de la prueba se realizó un análisis de la correlación ítem-prueba, para cada una de las preguntas. Proceso que obtuvo como resultado la eliminación de



la mitad de los ítems que inicialmente conformaban el instrumento; por presentar coeficientes de correlación poco aceptables.

### ***Evaluación del índice de desempeño***

La empresa electromillonaria mide el desempeño laboral de los vendedores a través de los índices de volumen de ventas, específicamente en el valor alcanzado en las modalidades de crédito y de contado. Para los fines de la investigación se decidió trabajar solo con ventas de contado, puesto que en la modalidad de crédito no se puede hablar realmente de ventas hasta tanto no se cancele el dinero.

Con el fin de poder evaluar el índice de desempeño de los vendedores se integraron las ventas realizadas por los vendedores en el trimestre octubre-diciembre en un promedio que se contrastó con la meta mínima mensual establecida por la empresa para cada uno de ellos. Dicha meta varía dependiendo del tipo de vinculación del vendedor; los vendedores de planta deben cumplir con una meta mínima de \$8.000.000 en la modalidad de contado, la meta mínima de los vendedores externos es de \$5.000.000 en la modalidad de contado; y los comercializadores tienen una meta mínima de \$5.000.000 en la misma modalidad. Esta información permitió verificar si el vendedor al realizar las ventas en el trimestre mencionado alcanzó la meta establecida o si por el contrario no logro la meta.

### ***Procedimiento***

La presente investigación que estableció la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se desarrolló de la siguiente manera.

Fase 1. Con el fin de poder realizar la medición de la inteligencia emocional, se contacto a la psicóloga Vivian Gómez vía internet, para obtener la autorización del uso del “Cuestionario de Inteligencia Emocional” desarrollado por ella y su colega Luz Dary Rosero en el año 2002 (Ver anexo 1).

Fase 2. Para la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional, se coordinó con el gerente de electromillonaria y los jefes de agencia de cada sede de la misma, la autorización en días y horas específicas, para los encuentros a realizar en los departamentos de Nariño y Valle del Cauca, (noviembre-diciembre del 2009).





Fase 3. Para aclarar los fines de la investigación, se dio a conocer a los vendedores las implicaciones del proyecto, asimismo se informó que la participación era voluntaria, lo cual, se respalda con la firma del consentimiento informado. Posteriormente se continuó con la aplicación del cuestionario para medir inteligencia emocional en cada una de las sedes de electromillonaria en los departamentos de Nariño y Valle del Cauca.

Fase 4. Continuando con el proceso de recolección de información se obtuvo el índice de desempeño laboral a través de los índices de ventas que fueron facilitados por la empresa electromillonaria para el estudio. Asimismo se realizó la calificación del cuestionario de inteligencia emocional.

Fase 5. Para la evaluación del índice de desempeño se procedió a contrastar el promedio de las ventas de cada uno de los vendedores con la meta mínima establecida por la empresa, de la manera en que se describe en el apartado anterior.

Fase 6. Para el procesamiento de los datos recolectados en el estudio, se realizó el vaciado de la información en el programa estadístico *SPSS Statistical Package for Social Sciences* versión 13.0 (febrero a marzo 2010). Teniendo en cuenta que los datos de las variables no cumplían criterios de homogeneidad y normalidad se utilizó la prueba estadística de Spearman para calcular la correlación existente entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

Fase 7. Se procedió a realizar el análisis de los resultados estadísticos con apoyo en la teoría y estudios previos sobre el tema. Asimismo se realizaron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis de la información obtenida en la investigación.

### ***Consideraciones bioéticas y deontológicas***

A continuación se presentan las consideraciones éticas de la presente investigación, los posibles riesgos y el consentimiento informado.

De acuerdo con lo que plantea la resolución 8430 de 1993, del Ministerio de Salud, en la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, se establece que el riesgo de esta investigación es clasificado como *mínimo*, ya que se aplicara un cuestionario el cual, no afectará la conducta del sujeto.





Teniendo en cuenta que la aplicación del cuestionario no excede la hora, no se prevee elementos de riesgo o molestia física, ni tampoco se generaron interrupciones en el horario de trabajo puesto que la empresa da aval a la realización de la investigación facilitando espacios y tiempo para dicha aplicación.

En los cuestionarios no se utilizó el nombre de los participantes puesto que los cuestionarios estuvieron numerados, solamente se maneja edad, sexo y el departamento correspondiente para la organización de los datos de la investigación; toda esta información fue manejada exclusivamente por el equipo investigador. Así como los documentos de consentimiento informado.

En cuanto al consentimiento informado y teniendo en cuenta los lineamientos que brinda la Resolución 8430 de 1993 se elaboró un formato en el cual se informó las características de la investigación y la participación de los empleados de electromillonaria. (Ver anexo 2)

De acuerdo a la ética del psicólogo y a lo que establece la ley 1090 del 2006 el grupo investigador, abordó la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participaron, así como se respetara el derecho de los participantes de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las conclusiones y recomendaciones de dicha investigación.

## **Resultados**

A continuación se presentan los resultados del estudio atendiendo el siguiente orden: a) aplicación del cuestionario de inteligencia emocional, b) caracterización de la población, c) desempeño laboral, d) resultados del cuestionario de inteligencia emocional y e) relaciones entre variables.

### ***Aplicación del Cuestionario de Inteligencia Emocional***

Para recolectar la información sobre inteligencia emocional de los empleados del área de ventas de la empresa electromillonaria, se aplicó el Cuestionario de Inteligencia Emocional creado por las psicólogas Luz Dary Rosero y Vivian Gómez; quienes brindaron su consentimiento para la utilización de su cuestionario.





Posteriormente se procedió a la aplicación del cuestionario a 140 empleados del área de ventas de la empresa electromillonaria; 91 (65%) del departamento de Nariño y 49 (35%) del departamento del Valle del Cauca.

Para la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional se acordó con cada uno de los jefes de agencia de las distintas sedes de electromillonaria realizar una reunión con los vendedores de electromillonaria, tras gestionar las fechas, el espacio y el tiempo, se realizaron las reuniones pactadas, este espacio también se utilizó para dar a conocer a los participantes las implicaciones de la investigación y lo importante de su participación. De acuerdo a lo contemplado en los aspectos deontológicos y de bioética se procedió a dar lectura al consentimiento informado; documento que formaliza la participación voluntaria de los vendedores en la investigación, y el cual fue diligenciado por los mismos.

Asimismo, se informó sobre el contenido del cuestionario y su objetivo, posteriormente se dieron las instrucciones para el diligenciamiento del cuestionario, se aclararon dudas por parte de los participantes y se procedió con la aplicación.

### ***Caracterización de la población***

En esta investigación se trabajó con 140 empleados del área de ventas de electromillonaria en los departamentos de Nariño y Valle del Cauca, de los cuales 73 son hombres y 67 son mujeres, con un promedio de edad de 37 años (Ver tabla 1). De la misma forma se encontró que de la población 50 están vinculados como vendedores de planta, 80 están vinculados como vendedores externos y 10 están vinculados como comercializadores. (Ver tabla 2). Asimismo, se encontró que los vendedores llevan laborando un período comprendido entre los 6 meses y los 21 años (Ver tabla 3).

Tabla 1. *Distribución según género*

Genero	No. Sujetos	%
Mujer	67	47.86%
Hombres	73	52.14%
Total	140	100%



Tabla 2. *Distribución según tipo de vinculación.*

Tipo de vinculación	No. Sujetos	%
Planta	50	35.71%
Externo	80	57.14%
Comercializador	10	7.14%
Total	140	100%

Tabla 3. *Distribución según meses laborados.*

Meses	No. Sujetos	%
1m – 36m	36	25.71%
37m – 73m	17	12.14%
74m – 110m	27	19.28%
111m – 147m	23	16.43%
148m – 184m	16	11.43%
185m – 221m	13	9.29%
222m – 258m	8	5.72%
Total	140	100%

### ***Desempeño Laboral***

En este estudio se ha establecido que el desempeño laboral de los vendedores de la empresa electromillonaria será indicado por el promedio de ventas de contado realizadas durante el trimestre octubre - diciembre de 2009, en coherencia con la estrategia utilizada por dicha empresa.

Los datos recolectados revelan que el 79% de los vendedores cumplieron con las metas de ventas establecidas por electromillonaria, en algunos de los casos excediendo hasta un 100% el valor de las metas, mientras que el 21% de los vendedores no cumplieron con las metas de ventas establecidas para su tipo de contratación. (Ver tabla 4)



Tabla 4. *Distribución metas según tipo de vinculación.*

Tipo de vinculación	Metas cumplidas	% metas cumplidas	Metas no cumplidas	% metas no cumplidas
Vendedor planta	39	34.82%	11	39.28%
Vendedor externo	64	57.15%	16	57.14%
comercializadores	9	8.03%	1	3.58%
Total	112	100%	28	100%

### ***Resultados del cuestionario de inteligencia emocional***

La medición de la inteligencia emocional de la población se obtuvo a partir de las puntuaciones arrojadas por el cuestionario de inteligencia emocional, el cual divide a la inteligencia emocional en cinco habilidades que son autocontrol, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales. Para obtener la calificación se suman el total de aciertos y se los ubica en el rango establecido de la siguiente forma: óptimo (4-5), vulnerable (3-2) y deficiente (0-1). Como se presenta detalladamente en la tabla 5, en esta se observa que la población según las puntuaciones obtenidas por el cuestionario tiende a presentar niveles óptimos y vulnerables en las diferentes habilidades que componen la inteligencia emocional

Tabla 5. *Calificación inteligencia emocional (Sujetos)*

Habilidad	Optimo	Vulnerable	Deficiente
Autoconocimiento	75	54	11
Autocontrol	59	69	12
Motivación	99	39	2
Empatía	92	41	7
Habilidades sociales	102	37	1

Tabla 6. *Calificación inteligencia emocional (Porcentajes)*

Habilidad	Optimo	Vulnerable	Deficiente
Autoconocimiento	53.19%	38.29%	7.80%
Autocontrol	42.14%	49.28%	8.57%
Motivación	70.71%	27.86%	1.43%
Empatía	65.71%	29.28%	5%
Habilidades sociales	72.86%	26.43%	0.71%

En general se observa que la puntuación óptima fue la más frecuente en el componente intrapersonal (empatía y habilidades sociales), así como en la habilidad 1 autoconocimiento y en la habilidad 3 automotivación del componente interpersonal. La puntuación deficiente es poco frecuente en comparación con los niveles óptimos y vulnerables, esto demuestra que es probable que se esté dando un adecuado manejo de las habilidades de la inteligencia emocional en los empleados de electromillonaria del área de ventas que participaron de la investigación, resaltándose las habilidades de automotivación, habilidades sociales y empatía.

#### ***Relación entre las variables***

Para calcular el grado de correlación entre las variables estudiadas, en primer lugar se comprobaron los supuestos de normalidad y homogeneidad de los datos de las diferentes variables analizadas con las pruebas de Kolmogorov y Levene, observándose ausencia de normalidad y de homogeneidad, por lo que se recurrió a la correlación de Spearman como estadístico no paramétrico. Para realizar los respectivos cálculos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 13.

Los resultados de los análisis de correlación realizados entre inteligencia emocional y desempeño laboral indican que, en general no existe una correlación significativa entre ambas variables, ( $p 0.756 < 0,05$ ). (Ver tabla 7) Específicamente, los datos obtenidos después de los análisis estadísticos realizados demuestran que el índice de desempeño laboral no se correlaciona significativamente con ninguno de los componentes de la inteligencia emocional: autoconocimiento (habilidad 1); autocontrol (habilidad 2); motivación (habilidad 3); habilidades sociales (habilidad 4)

y empatía (habilidad 5). En todos los casos los índices de significancia fueron mayores a 0.05 y los índices de correlación cercanos a 0. (Ver tabla 8)

Tabla 7. *Correlacion general Pearson*

		Indicador de desempeño	TOTAL INT.
Indicador de desempeño	Correlación de Sperman	1	.026
	Sig. (bilateral)		.756
	N	140	140

Tabla 8 *Correlación entre variables*

Correlación de Sperman		Hab. 1	Hab.2	Hab. 3	Hab. 4	Hab. 5
Índice de desempeño	Coeficiente de correlación	.109	-.009	-.058	.044	.029
	Sig.(bilateral)	.198	.919	.497	.608	.732
	N	140	140	140	140	140

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

- La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Ahondando todavía un poco mas, se realizaron otro tipo de análisis para comprobar la veracidad de los resultados, es así como se empleo la prueba **U de Mann-Whitney** para identificar las diferencias de medias de la inteligencia emocional entre quienes alcanzaron y no las metas. De este análisis se puede concluir que no hubieron diferencias significativas (ver tablas 9 y 10).

Tabla 9 Prueba U de Mann-Whitney (Rangos)

	Logro meta	N	Rango promedio	Suma de rangos
habilidad 1	SI	112	72.94	8169.00
	NO	28	60.75	1701.00
	Total	140		
habilidad 2	SI	112	69.72	7809.00
	NO	28	73.61	2061.00
	Total	140		
habilidad 3	SI	112	70.88	7939.00
	NO	28	68.96	1931.00
	Total	140		
habilidad 4	SI	112	71.69	8029.50
	NO	28	65.73	1840.50
	Total	140		
habilidad 5	SI	112	70.73	7922.00
	NO	28	69.57	1948.00
	Total	140		
TOTAL I. E.	SI	112	72.51	8121.50
	NO	28	62.45	1748.50
	Total	140		

Tabla 10 Prueba U de Mann-Whitney. (Estadísticos de contraste(a))

	habilidad 1	habilidad 2	habilidad 3	habilidad 4	habilidad 5	Total I. E.
U de Mann-Whitney	1295.000	1481.000	1525.000	1434.500	1542.000	1342.500
W de Wilcoxon	1701.000	7809.000	1931.000	1840.500	1948.000	1748.500
Z	-1.462	-.469	-.237	-.726	-.143	-1.180
Sig. asintót. (bilateral)	.144	.639	.813	.468	.886	.238

Nota: (a) variable de agrupación: Logro meta

De la misma forma se realizó este análisis de medias de la inteligencia emocional entre los vendedores de los departamentos del Valle y Nariño e igualmente no se encontraron diferencias significativas ( $p 0.579 < 0.05$ ). Continuando con el análisis, se aplicó el Chi cuadrado para analizar las diferencias entre inteligencia emocional (que se normalizó y se clasificó en tres categorías: alta, media y baja) y logro o no de metas de ventas. Como se puede observar en la tabla 11, no se

encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de inteligencia emocional de los grupos que alcanzaron las metas y los que no lo hicieron.

Tabla 11. *Prueba chi cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.248(a)	2	.883
Razón de verosimilitudes	.248	2	.883
N de casos válidos	140		

### Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en vendedores de la empresa de electromillonaria.

Sobre esto se pudo observar que en los vendedores de la empresa electromillonaria, las variables de desempeño laboral e inteligencia emocional contrario a lo que se esperaba, no se encuentran correlacionadas, es decir, que la inteligencia emocional no es un factor que determina como los vendedores de electromillonaria desempeñan su trabajo.

Dentro de este marco ha de considerarse que la diferencia en los resultados de este estudio y aquellas investigaciones (Araujo y Leal (2007), Awasolaba y Omole, Ismail (2010), Suh-Suh, Na'eim y Faizzah (2009) que han encontrado una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, puede deberse a que dichos trabajos han realizado sus estudios enfocando su población en el área directiva/gerencial de las empresas, a diferencia de la presente investigación que se realizó en el área de ventas, en particular el vendedor de la empresa electromillonaria. A continuación analizaremos las implicaciones de diferencias más detenidamente.

Los directivos/gerentes al ser las personas que no solo dirigen los diferentes procesos empresariales, deben realizar actividades para alcanzar los objetivos organizacionales, además deben ser capaces de manejar situaciones complejas de

relaciones y comportamientos humanos para lo cual es necesario, entre otras habilidades, saber establecer una relación de comprensión y confianza entre la gente que dirige, saber escuchar, ser capaz de persuadir en forma convincente, y de generar entusiasmo y compromiso en la gente. Como lo plantea Arteaga y Ramón (2009) el aspecto emocional como habilidad gerencial, referido a la manera en la que él gerente puede canalizar sus propias emociones y las de sus seguidores, convirtiéndose en un elemento esencial de la gestión humana y conducción de la organización por el camino más acertado. En contraste, los vendedores realizan actividades como: retener clientes actuales, captar nuevos clientes, lograr determinados volúmenes de venta, detectar necesidades, brindar servicios y concretar una venta, lo cual, si bien exige de un muy buen nivel de habilidades sociales, debido a las características de brevedad y superficialidad de la interacción social de una venta típica, es probable que no esté determinado de manera importante por el uso inteligente de las emociones. Se podría decir entonces, que el vendedor en su interacción con el cliente, probablemente tiende a realizar un trabajo menos complejo y profundo a nivel interpersonal que el de un gerente. Puesto que su función principal, consiste en la venta de artículos; esto conduce a una interacción cliente - vendedor donde esté desde su experiencia adopta unas estrategias racionales reaccionando a los estímulos de cada una de las diferentes situaciones lo que posiblemente conduce al aislamiento de las emociones, siendo el desempeño laboral prioritario. De acuerdo con Botero, Herrera y Javela (2008) de la manera en que nos comportamos con los otros en el momento de la interacción, y al determinar las consecuencias probables de estos comportamientos y computar las probabilidades de que los costos o los beneficios asociados con los diferentes comportamientos tengan lugar en la realidad, se selecciona el mejor comportamiento para lograr una mejor interacción social. De acuerdo con lo anterior se podría afirmar que las emociones no juegan un papel tan importante en el desempeño de los vendedores, como probablemente si lo hagan en los directivos/gerentes que tienen que enfrentar situaciones de mayor tensión y complejidad social. Mientras que los vendedores poseen estrategias que les ofrecen una estructura que orienta el pensamiento y la acción para responder a las diferentes demandas del cliente; acentuando la posibilidad de desarrollar un procedimiento adecuado y eficaz para





llevar a cabo el proceso de ventas, el cual varía de acuerdo a las características de los clientes.

En pocas palabras, el vendedor utiliza más estrategias “racionales”, planeadas, sistemáticas, pero relativamente frías desde el punto de vista emocional, puesto que su objetivo es más inmediato y se reduce a una decisión de una persona, comprar o no. Por el contrario, un directivo debe tener la capacidad de influir en múltiples procesos de decisión de un grupo de personas que son dirigidas por él, al igual que de individuos con los que resuelve conflictos y negocia.

Continuando con la explicación del porque de la no relación entre las variables estudiadas, se parte de lo planteado por Jerome Bruner (1991) uno de los exponentes de la psicología cultural o psicología de los pueblos, acerca de la influencia de la cultura en la cognición del individuo, pues centró su trabajo en la consideración del individuo como participante en mundos culturalmente constituidos, vitales en el desarrollo de sus capacidades; en donde se destaca la importancia de los significados culturales en la constitución del individuo y como estos son negociados en la interacción. Por tanto, merece examinarse las diferencias culturales que existen entre los estudios realizados y la presente investigación, ya que, por tener un especial significado, la cultura es un factor influyente en la conducta del individuo; tal como lo plantea Hofstede (2001) “la cultura es: una programación colectiva de pensamiento que distingue los miembros de un grupo o categoría de personas de otros” (p. 9), de lo anterior se desprende que el término cultura, no se refiere al pasado histórico o patrimonial de las comunidades, sino más bien a las costumbres, rituales, valores, creencias y actitudes que priman y que rigen el comportamiento de los individuos, grupos y organizaciones de esa comunidad o región. Son numerosos los factores psicosociales y culturales que determinan el comportamiento de la población activa. Dichos factores interactúan conjuntamente con la estructura y articulación económica, ejerciendo una influencia mutua entre ambos. Con esto en mente, se debe tener en cuenta que las características culturales de las regiones estudiadas pertenecen a la cultura latinoamericana la cual es colectivista, a diferencia de aquellas donde los diferentes autores realizaron sus investigaciones y confirmaron sus hipótesis, usualmente propias de países más industrializados, con influencia anglosajona y



europea, que poseen características particulares y diferentes a la cultura de los países latinoamericanos. Tomando la idea de Trompenaars (2004) y Hofstede (1990), se plantean las siguientes características que diferencian a la cultura latinoamericana de otras culturas: locus de control externo, una mayor propensión a aplazar en contraposición a operar de manera pro-activa; un pobre manejo y administración del tiempo que resulta vital dentro del mundo organizacional y en especial en situaciones de cambio organizacional; resistencia al cambio; una menor orientación hacia el logro organizacional. Posiblemente estas características juegan un papel importante en la forma en cómo los vendedores asumen su trabajo. Tal como lo dicen Dávila y Elvira (2005) pese a que los empleados latinoamericanos aceptan participar en prácticas modernas de administración, prefieren un estímulo de liderazgo directivo en el que sea el superior el que tome decisiones, permitiéndoles librarse de la responsabilidad que esto conlleva. Así se llega a una cuestión inversa de la anterior, puesto que las culturas occidentales se caracterizan por ser individualistas; igualitarias; universalistas; de estatus adquirido; enfocadas en las tareas; con control interno; analíticas/reduccionistas y con baja distancia del poder, dichas características están basadas en las investigaciones culturales de Trompenaars (2004) y Hofstede (1990).

Lo dicho anteriormente permite pensar en la posibilidad de que no encontrar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral que otros estudios han identificado, se deba a la diferencia en las características de las culturas donde se han realizado estos estudios, probablemente más individualistas que colectivistas, puesto que, como lo plantean Pinillos y Reyes (2007) en un entorno individualista las personas actúan motivadas por su propio interés y el logro de sus objetivos personales. Ya que el individualismo pone el énfasis en el individuo, en la autoeficiencia y en el autocontrol. De aquí, que probablemente en las culturas individualistas se le dé más importancia al mundo emocional interior. Lo que hace que las personas estén más interesadas en desarrollar habilidades características de la inteligencia emocional y así actúen motivadas por sus propios intereses logrando sus objetivos personales.

En cambio, la cultura colectivista, tal como lo plantean Pinillos y Reyes (2007) implica la subordinación de los intereses personales a los objetivos del grupo,





se apoya la cooperación y la armonía así como la preocupación por la riqueza del grupo. En culturas colectivistas las personas se sienten parte indispensables del grupo, sin preocuparles su propio beneficio o que otros se puedan aprovechar de su esfuerzo. Por tal razón y en contraposición a la cultura individualista prestan menos atención al mundo de las emociones personales, ya que se destacan más las creencias vinculadas a las motivaciones de afiliación y en menor medida a la intimidad.

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta que la población que hizo parte de esta investigación está inmersa en una cultura colectivista es de esperar que prime la idea de metas comunes donde el éxito es el resultado del esfuerzo del grupo, y en donde el grupo ha permeado los comportamientos de cada miembro del mismo, de tal manera que se han restringido el mundo de las emociones personales a las interacciones dentro del grupo, pues es más importante mantener la cohesión del mismo, en busca de recibir retroalimentación y apoyo en su rendimiento laboral, lo que aporta a la consecución de las metas comunes.

Todo lo dicho hasta ahora trata de explicar porque este trabajo investigativo no encontró una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, no obstante, los resultados de este estudio son interesantes y abren una posible vía de investigación prometedora ya que ofrece una nueva visión del abordaje de la inteligencia emocional en el contexto organizacional, y pone en evidencia que el conocimiento científico debe validarse continuamente y en diferentes contextos.

### **Conclusiones**

A la luz de los resultados obtenidos en este trabajo se encontró que no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los vendedores del electromillonaria. Por lo tanto no se puede afirmar que si se presenta un incremento significativo en la inteligencia emocional, se observa que, el desempeño laboral no tiende a incrementarse.

Esta investigación cobra importancia dado que propicia nuevos interrogantes sobre el conocimiento de la inteligencia emocional y su relación con tipos concretos de comportamientos en contextos específicos.





Al considerar que esta investigación solo se llevo a cabo con vendedores se encontró que la diferencia de cargos (directivo/gerente-vendedor) probablemente ocasiono la ausencia de relación entre las variables estudiadas puesto que las interacciones entre vendedor y cliente son mas coordinadas y racionales que las interacciones que maneja un directivo/gerente para desarrollar su trabajo.

Posiblemente la ausencia de relación entre las variables se deba a las Diferencias en las características culturales (individualistas y colectivistas) que hacen que el mundo emocional de los vendedores cobre relevancia dependiendo del entorno en que se desenvuelvan.

### **Recomendaciones**

Se sugiere que para estudios posteriores se aborden el conocimiento de la inteligencia emocional y el desempeño laboral que puedan contribuir con el desarrollo de este tema en nuestro contexto regional, así como en otros ámbitos de la vida del ser humano, que permitan responder a ¿En que medida la inteligencia emocional puede influir en el establecimiento de las relaciones interpersonales? ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el rendimiento académico? ¿Qué factores influyen en el incremento del desempeño laboral?

Extender el proceso de investigación, ampliando la variedad de instrumentos para la recolección de la información, e incluir a otras poblaciones, con la finalidad de tener nuevas perspectivas acerca de la relación de las variables estudiadas.

### **Referencias Bibliográficas**

Afolabi, O., Awosola, R. & Omole, S. (2010). Influence of Emotional Intelligence and Gender on Job Performance and Job Satisfaction among Nigerian Policemen. Recuperado el 15 de Mayo de 2010 de <http://www.maxwellsci.com/print/crjss/v2-147-154.pdf>

Araujo, M. & Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Recuperado el 18 de Mayo de 2010 de <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7-inteligencia-emocional-y-desempeno-laboral.pdf>





Arteaga, A & Ramón, S. (2009) Gerencia cognicional: la integración del pensamiento y las emociones en la gerencia de las organizaciones. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=9931251600> 7 el 28 de Septiembre de 2010.

Baldosa. & Muñoz. (2002). *Desempeño laboral del profesional de enfermería egresado de la Universidad Mariana en el nivel I de atención en el municipio de San Juan de Pasto en Primer Semestre*. Tesis de Enfermería. Universidad Mariana. Pasto.

Barona. (2006). *Inteligencia Emocional una ventana al Éxito*. Tesis de Psicología. Institución Universitaria CESMAG. Pasto.

Bar-On, R. (2007). *The Bar-On model of emotional intelligence: a valid, robust and applicable EI model*. Kogan Page. Publication Name: Organisations & People. 14, 27-34.

Bastidas. (2005). *Desempeño laboral y social de los profesionales egresados del programa de Enfermería de la Universidad Mariana y el perfil del empleado laboral frente a la propuesta formativa del programa educativo*. Tesis de Enfermería. Universidad Mariana. Pasto.

Botero, M; Herrera K & Javela L. (2008) Análisis psicosocial de la relación comercial entre vendedores informales y sus consumidores: un estudio en las ciudades de Neiva y Cartagena sobre el comercio normal de café. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=67940102> el 28 de Septiembre del 2010.

Bruner, J. (1991). *Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza.

Calhoun, Cheshire y Solomon, Robert C. (1996) *¿Qué es una emoción?*. México: Lecturas Clásicas de Psicología Filosófica.

Carmeli & Josman (2006). The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Human Performance*, 19(4), 403–419. Recuperado el 10 de Marzo de 2009 de



<http://www.humanas.unal.edu.co/publicaciones/publicaseriadas/psicologia/index.htm>

- Caruso, D. & Wolfe, Ch. (2001). *Emotional intelligence in the workplace*. En Ciarrochi, J., Forgas, J. y Mayer, J. D. (Eds). *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. Philadelphia: Psychology Press, págs.150-167.
- Ceballos. (2004). *La inteligencia emocional como estrategia metodológica para favorecer la expresión oral de las estudiantes de II semestre de Licenciatura en Educación Pre-Escolar CESMAG*. Tesis de Especialización en Pedagogía. Institución Universitaria CESMAG. Pasto.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cherniss, E. & Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: What does the research really indicate?. *Educational Psychologist*, 41, 239-245.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E., y Smith, H.L. (1999). *Subjective well-being: Three decades of progress*. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Elvira M. Davila A (2005) *Managing human resources in latinamerica*. Editorial Mater and Selection.
- Fisher, C. D. & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*. New Jersey, Mar., vol. 21, n.º 2, págs. 123-29.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Gómez, V. & Rosero, L. (2002). *Cuestionario de Inteligencia Emocional*. Tesis de Psicología. Universidad de Nariño. Pasto.





Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. (5ª. ed). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hofstede G. (2001) *Cultures consequence: internacional difference in work- related values*. Sage. California.

Hofstede, G. (1990). *Cultures & organizations*. New York: McGraw-Hill.

Ismail A., Suh-Suh Y., Na'eim M. & Faizzah N (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. Recuperado el 17 de Mayo de <http://www.doaj.org/doaj?func=searchArticles&q1=Relationship+between+Occupational+Stress%2CEmotional+Intelligence&f1=all&b1=and&q2=&f2=all>

Jojoa. & Ruano. (2006). *Construcción, implementación y evaluación de un modelo para el mejoramiento del desempeño a partir de la optimización de competencias genéricas en personas que trabajan como asesores comerciales del sector Gas*. Tesis de Psicología. Universidad de Nariño. Pasto.

Lizcano, G. (2007). La Inteligencia Emocional como Factor Determinante de la Comunicación en las Organizaciones. Estudio de Caso. Tesis Comunicación Social. Universidad Javeriana. Bogotá. Extraída el 18 de Febrero del 2009 de <http://biblos.javeriana.edu.co/uhtbin/cgisirsi/gEzIo3jPRr/B-GENERAL/272000194/9>

Mártin, D. & Boeck, K. (2000). *E. Q. Que Es Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Edaf y Albatros S. A.

Ospina, M. (2005). Descripción de la inteligencia emocional de maestros de la licenciatura en lenguas modernas de la Pontificia Universidad Javeriana a partir de su autoconcepto. Tesis Licenciatura en Lenguas Modernas. Universidad Javeriana. Bogotá. Extraída el 18 de Febrero del 2009 de <http://biblos.javeriana.edu.co/uhtbin/cgisirsi/5vPdvQ7tg/B-GENERAL/272000194/49>



Pinillos M. & Reyes L. (2007) influencia de la cultura individualista-colectivista en la creación de empresas. Ponencia XX congreso anual de AEDEM. Extraída el 30 de Septiembre del 2010 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2487541>

Proyecto Educativo del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño. (2005).

Rice, P. (1999). *Desarrollo Humano: Estudio del ciclo vital*. México: Editorial Prentice Hall.

Scott, R. (1998). *Organizations: Rational, natural and open systems*. Upper Saddle River, NJ: Prentice- Hall.

Shaffer y Shaffer (2005). Emotional Intelligence Abilities, Personality And Workplace Performance. Academy of Management Best Conference Paper. HR: M 6. Recuperado el 10 de Marzo del 2009 de <http://www.humanas.unal.edu.co/publicaciones/publicaseriadas/psicologia/index.htm>

Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Suh, M., Diener, E., Oishi, S., y Triandis, H.C. (1998). The shifting basis of life satisfaction judgments across cultures: Emotions versus norms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 482-493.

Terán. & Escañon, M. (1998). *Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el área secretarial de la Empresa Comfamiliar de Nariño*. Tesis de Psicología. Universidad de Nariño. Pasto.

Trompenaars, F. (2004). *Managing people across cultures*. San Francisco: John Wiley & Sons.

Urdaneta, O. (2001). *Psicología de las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Editorial Paidós

Valls Roig, A. (1997). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Gestión 2000.



Velázquez, O. (2001). Un modelo de inteligencia emocional colombiana para "ser" en las organizaciones. Tesis de Administración de Empresas. Universidad Javeriana. Bogotá. Recuperado el 18 de Febrero del 2009 de <http://biblos.javeriana.edu.co/uhtbin/cgisirsi/R0kGHDmOaa/BGENERAL/306070182/9>

Weisinger, H. (1998). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.



**Anexos**

**Anexo 1.**

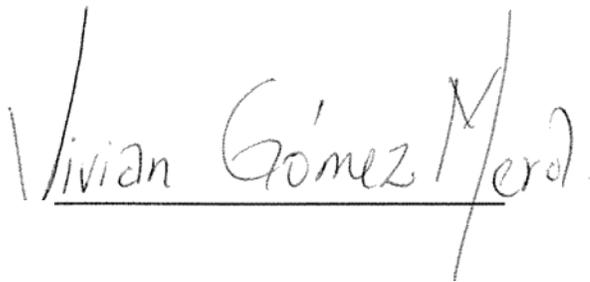
Chicago, Octubre 28 de  
2009

Señores COMITÉ CURRICULAR

Programa de Psicología  
Universidad de Nariño  
Ciudad

Por medio de la presente autorizo a las señoritas IVONNE URBINA y XIMENA TRUJILLO, para utilizar la prueba de Inteligencia Emocional, que elaboré para el trabajo de grado "Inteligencia Emocional en Los Estudiantes de Ingeniería y Artes de La Universidad de Nariño" (2002).

Agradeciendo su amable atención



Vivian Gómez Mera

Vivian Gómez Mera  
cc. 36,753,956 – Pasto  
psicolo\_vivian@hotmail.com





## Anexo 2.

### ELEMENTOS E IMPLICACIONES DEL PROYECTO

#### TITULO

### **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA COMERCIAL “ELECTROMILLONARIA”.**

#### *Objetivo General*

Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados en el área de ventas de la empresa de electromillonaria.

#### *Objetivos Específicos*

Determinar la relación del componente interpersonal (el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación) con el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa electromillonaria.

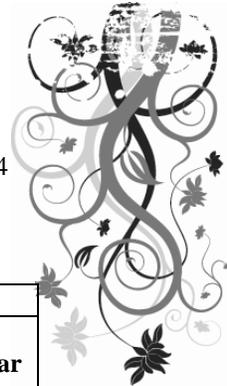
Establecer la relación del componente intrapersonal (empatía y habilidades sociales) con el desempeño laboral de los empleados del área de ventas de la empresa electromillonaria.

Identificar posibles elementos que se deriven de la relación hallada y que aporten a la promoción de la inteligencia emocional a nivel organizacional en la empresa.

#### *Metodología*

La metodología de la presente investigación la cual es planteada a partir del paradigma cuantitativo de investigación incluye dentro de sus propósitos a la medición de diferentes atributos o variables psicológicas. Con el propósito de responder a lo planteado, el presente estudio de tipo correlacional se centrará en el estudio de la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; por ello se realizarán mediciones de estos dos constructos. La inteligencia emocional será medida en el personal por medio del cuestionario de inteligencia emocional y el desempeño laboral será tomado de los indicadores de desempeño laboral manejados por la empresa. La información recolectada será sistematizada de forma estadística con el propósito de que se conozca cuantitativamente el grado de relación existente entre estas dos variables, asimismo la relación existente entre los dos componentes de la inteligencia emocional (interpersonal e intrapersonal) y el desempeño laboral.





<b>IMPLICACIONES DEL PROYECTO</b>		
<b>Argumentos para llevar a cabo la presente investigación</b>	<b>Riesgos de la presente investigación</b>	<b>Forma de solventar los riesgos que se pueden presentar al aplicar la presente investigación</b>
<p>-Conocer la relación existente entre estos constructos, cómo la inteligencia emocional y el desempeño laboral permitirá dar cuenta de un fenómeno o realidad que se presenta en la empresa. Si un fenómeno llega a conocerse se posibilitaría la creación de estrategias de prevención y/o intervención eficaces con el propósito de facilitar los procesos de atención dentro de la empresa propios de una realidad humana.</p> <p>-Partiendo de diferentes postulados teóricos los cuales señalan que una empresa que potencialice la inteligencia emocional puede alcanzar un personal competente, preparado, comprometido con la empresa, satisfecho y productivo. Se busca encaminar la presente investigación hacia el conocimiento de este fenómeno teniendo en cuenta que si se estudia se podría conocer las implicaciones de la presencia de esta variable en los trabajadores y sus repercusiones en el desempeño laboral.</p> <p>-Se considera que serian de gran utilidad conocer los resultados de la presente investigación en la medida en que se aportaría un nuevo elemento para que la empresa eleve su desempeño orientándose a la calidad, buscando estrategias que le ayuden a alcanzar sus objetivos, así como el fortalecimiento de sus procesos como organización.</p>	<p>-Partiendo de que la presente investigación tendría como objeto de estudio la inteligencia emocional y el desempeño laboral es probable que los resultados no alcancen las expectativas esperadas, teniendo en cuenta que estos resultados serán publicados y que serian conocidos por el Programa de Psicología de la Universidad de Nariño.</p> <p>- Es probable que la presente investigación suscite malos entendidos o expectativas en la población debido a que se puede prestar para ser tomada como un recurso para modificar sus circunstancias laborales como por ejemplo; talleres para incrementar los niveles de inteligencia emocional, lo cual no esta contemplado dentro del presente estudio.</p>	<p>-Si los resultados llegan a arrojar datos que por razones propias de la empresa con miras hacia mantener su prestigio, pueden desfavorecer la imagen corporativa se podría omitir el nombre de la empresa mencionando en el informe final que el presente estudio fue llevado a cabo en una empresa comercializadora.</p> <p>-Por razones éticas propias de la investigación y del rol del psicólogo no se plantea la publicación de datos sociodemográficos de la población.</p> <p>-Con el fin de no despertar malos entendidos y falsas expectativas en los empleados de la empresa frente al presente estudio se explicaran los propósitos y los alcances reales de su participación en el mismo enfatizando que el mismo cumple fines netamente investigativos y académicos los cuales se encaminan al conocimiento de esta problemática mas no a la solución de otro tipo de realidades ajenas al mismo.</p>





Yo \_\_\_\_\_ entiendo que me piden que participe, si yo quiero en la investigación denominada **relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los empleados del área de ventas de la empresa comercial “electromillonaria” de pasto.**

Declaro que he leído esta información y la he comprendido. Me han respondido las preguntas y puedo hacer preguntas después si las tengo.

Se que puedo elegir participar en la investigación o no, se que puedo retirarme cuando quiera y que mis respuestas solo las conocerá el quipo de investigación de la Universidad de Nariño, se que los cuestionarios estarán marcados con un numero y si hay información importante los investigadores me la harán conocer.

Por lo anterior *si quiero participar* en la investigación.

En constancia se firma en San Juan de Pasto, a los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA

C.C.

