

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
COMERCIAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS OFICINAS DE SERVICIO DE LA
SUCURSAL VALLE DEL CAUCA, DEL BANCO DAVIVIENDA DURANTE EL AÑO
2018**

JUAN FELIPE PERAFÁN GODOY



**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
SANTIAGO DE CALI
2018**

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
DE LOS EMPLEADOS DE LAS OFICINAS DE SERVICIO DE LA SUCURSAL
VALLE DEL CAUCA, DEL BANCO DAVIVIENDA DURANTE EL AÑO 2018**

AUTOR:

JUAN FELIPE PERAFÁN GODOY



MONOGRAFIA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

TUTOR:

JOSE LUIS DUQUE CEBALLOS

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

SANTIAGO DE CALI

2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMA	3
1.1. Antecedentes y planteamiento del problema	3
1.2 Formulación	6
1.2.2. Preguntas Específicas.....	6
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo General	8
3.2 Objetivos Específicos	9
4. MARCO REFERENCIAL	9
4.1. Marco Teórico.....	9
4.1.1 Emociones	9
4.1.2 Inteligencia Emocional	13
4.1.3. Competencias Laborales.	21
4.1.4. Desempeño	28
4.2 Estado del Arte.....	36
5. HIPOTESIS	42

6.	METODOLOGÍA	42
6.1.	Tipo de Investigación	42
6.2	Fuentes y Herramientas de recolección y/o análisis de información	43
6.2.1	Fuentes	43
6.2.2.	Herramientas de recolección de información	44
6.3.	Muestra - población.....	51
6.4.	Herramientas de procesamiento	52
6.5.	Variables	53
6.6	Fases de la investigación	53
6.6.1.	Marco Lógico	53
7.	RESULTADOS	55
7.1	Resultados, medición de la Inteligencia Emocional en los Informadores de la Sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda	55
7.1.2	Análisis IE	60
7.2	Resultados, medición del Desempeño Laboral de los Informadores de la Sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda	64
7.2.1	Análisis de Desempeño	69
7.3.	Resultados, relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Informadores de la Sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda	72
7.3.1	Regresiones Lineales	79

8.	CONCLUSIONES	100
9.	RECOMENDACIONES	103
	BIBLIOGRAFÍA.....	104

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Muestra de Evaluación del Desempeño (Escala de Puntuación Gráfica).....	32
Figura 2. Modelo de Evaluación del Desempeño de Escala de Clasificación Alterna.....	33
Figura 3. Método de comparación por pares.....	34
Figura 4. Ecuación Muestreo aleatorio Simple.....	52

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Funcionarios productivos e improductivos.....	8
---	---

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Aproximación Teórica a la Inteligencia Emocional.....	15
Tabla 2. Modelos de IE.....	19
Tabla 3. Definición Competencias laborales.....	23
Tabla 4. Definición del Desempeño Laboral.....	28
Tabla 5. Definiciones de la Evaluación del Desempeño.....	30
Tabla 6. Algunas investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional de los últimos siete años.....	37
Tabla 7. Cantidad de funcionarios del Banco Davivienda.....	42
Tabla 8. Fuentes de recolección de información.....	44
Tabla 9. Componentes de Aptitud Social.....	45
Tabla 10. Componentes de Aptitud Personal.....	46
Tabla 11. Carta descriptiva, funciones del informador del Banco Davivienda.....	48
Tabla 12. Nivel de Confianza (Z).....	52

Tabla 13. Marco Lógico.....	53
Tabla 14. Componentes de Aptitud Personal. Rango 4-5.....	55
Tabla 15. Componentes de Aptitud Personal. Rango 3-4.....	56
Tabla 16. Componentes de Aptitud Personal. Rango 1-3.....	57
Tabla 17. Componentes de Aptitud Social. Rango 4-5.....	55
Tabla 18. Componentes de Aptitud Social. Rango 3-4.....	59
Tabla 19. Componentes de Aptitud Social. Rango 1-3.....	60
Tabla 20. Desempeño enfocado en la atención al cliente.....	64
Tabla 21. Desempeño Operativo.....	65
Tabla 22. Desempeño Comercial.....	66
Tabla 23. Desempeño Administrativo.....	67
Tabla 24. Desempeño enfocado en la Seguridad de la Información.....	68
Tabla 25. Análisis Factorial Aptitud Personal.....	73
Tabla 26. Análisis Factorial Aptitud Social.....	76
Tabla 27. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño enfocado en la atención al cliente.....	79
Tabla 28. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño operativo.....	81
Tabla 29. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño comercial.....	83
Tabla 30. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño administrativo.....	85
Tabla 31. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño enfocado en la seguridad de la información.....	88

Tabla 32. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño enfocado en la atención al cliente.....	90
Tabla 33. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño operativo.....	92
Tabla 34. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño comercial.....	94
Tabla 35. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño administrativo.....	97
Tabla 36. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño enfocado en la seguridad de la información.....	99

RESUMEN

Una empresa internacional descubrió, al estudiar a sus trabajadores estrella, que las competencias de la inteligencia emocional que hacían que esos ejecutivos fueran excepcionales habían empezado a manifestarse a temprana edad, dijo (Goleman, 2012, pág. 99) en su libro “El Cerebro y la Inteligencia Emocional : Nuevos Descubrimientos”, por este motivo es que se hace un estudio sobre la Inteligencia emocional como un factor determinante en el desempeño en las organizaciones. En el presente trabajo se hace una revisión y reflexión sobre la influencia de la Inteligencia emocional sobre el desempeño laboral por parte de los funcionarios comerciales del Banco Davivienda en la regional Valle y Cauca donde. Se realizó una investigación explicativa por medio de encuestas sobre aptitudes tanto sociales como personales, para identificar el nivel de IE, dado a la cantidad de variables se realiza un análisis factorial de los componentes para obtener categorías más simplificadas y así poder relacionarlos con el desempeño laboral de los encuestados, información que fue obtenida por medio de un cuestionario que incluía el total de las 33 funciones que deben ejecutar debido a su cargo en el Banco. Para obtener la relación entre las dos variables, IE y el Desempeño Laboral, de utilizo la regresión lineal, finalmente se concluye que durante el proceso de interacción con los clientes y los mismos compañeros existen un sinnúmero de manifestaciones emocionales que impactan en el resultado final evaluado.

RESUME

An international company discovered, by studying its star workers, that the emotional intelligence competencies that made these executives exceptional had begun to manifest themselves at an early age, he said (Goleman, 2012, page 99) in his book "The Brain and the Emotional Intelligence: New Discoveries ", for this reason is that a study on emotional intelligence is made as a determining factor in the performance of organizations. In the present

work, a review and reflection on the influence of Emotional Intelligence on labor performance by the commercial employees of Banco Davivienda in the regional Valle y Cauca is made. An explanatory research was carried out through surveys on both social and personal skills, to identify the level of EI, given the number of variables a factorial analysis of the components is done to obtain more simplified categories and thus be able to relate them to job performance of the respondents, information that was obtained through a questionnaire that included the total of the 33 functions that must be executed due to their position in the Bank. To obtain the relationship between the two variables, EI and Work Performance, using linear regression, it is finally concluded that during the process of interaction with clients and peers there are endless emotional manifestations that impact on the final result evaluated.

INTRODUCCIÓN

Desde que surge el termino, Inteligencia Emocional (I.E), la percepción que se tiene sobre el ser humano ha cambiado, modificando la manera de evaluar el desempeño de los individuos en el ámbito laboral, de acuerdo a Daniel Goleman en el año 1999, (citado por Duque Ceballos, Garcia Solarte, y Hurtado Ayala, 2017): “La inteligencia emocional (I.E) se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás”(p.2). El cambio ha llegado a las empresas, donde han comenzado a tener en cuenta no solo la inteligencia relacionada con el conocimiento, si no las habilidades emocionales como factores decisivos de contratación, ascensos y evaluaciones internas de desempeño. Teniendo en cuenta lo anterior, “un empleado de mando medio o bajo debe ser medido a nivel de desempeño tanto por sus habilidades operativas como por sus aptitudes

emocionales y grado de IE bajo el cual sean empleados con capacidad de desempeñar determinado cargo de forma eficaz” (Duque et al., 2017, p. 10). Goleman en el año 1995 (citado por (Duque et al., 2017, p.2). menciona lo siguiente, en referencia a la IE y sus aptitudes emocionales:

Las aptitudes emocionales que determinan la IE se relacionan con el pensamiento y los sentimientos originando un mayor desempeño laboral, donde dichas aptitudes pueden ser personales por determinar el dominio de sí mismo; o sociales por determinar el manejo de la relaciones con otros.

De acuerdo a las aptitudes personales y las emocionales, de desarrollaron dos cuestionarios para la siguiente investigación, con el objetivo de confirmar la influencia de la I.E en el Desempeño laboral dentro del sector bancario, específicamente en el Banco Davivienda, llegando a la fuerza comercial como la fuente primaria de información, donde se encuestaron a 123 informadores. Inicialmente se planteara el problema de investigación, continuando con la justificación del trabajo, posteriormente se hará una revisión bibliográfica sobre las emociones, IE, competencias laborales y el desempeño laboral. Después se expondrán las hipótesis y la metodología de la investigación, finalmente se presentaran los resultados y conclusiones del trabajo.

1. PROBLEMA

1.1. Antecedentes y planteamiento del problema

La Inteligencia Emocional (I.E) es definida como “la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual (Danvila Del Valle y Sastre Castillo, 2010, p. 2). Por otro lado la (I.E) es un conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender nuestras emociones. Más formalmente, la I.E es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender emociones y razonar emocionalmente. (Trujillo Florez y Rivas Tovar, 2005)

Los altos niveles de I.E son importantes, porque están asociados con mayores niveles de empatía, mayor satisfacción vital y mejor calidad de las relaciones sociales (Trujillo et al., 2005). De igual manera la I.E, “incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo (...) hay una palabra pasada de moda que engloba todo un abanico de destrezas que integran la IE: el carácter” (Trujillo Florez & Rivas Tovar, 2005, pág. 12)

La I.E ha venido tomando un espacio muy amplio dentro de la vida cotidiana del ser humano actual tanto así que dentro de las investigaciones recientes los resultados han arrojado información importante como lo mencionan (Duque et al., 2017, p. 9), en su trabajo sobre la “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”. Los resultados incluyen a un “individuo que reconoce e identifica sus emociones y las consecuencias positivas y negativas de ellas, a su vez es persistente en el logro de objetivos, reconoce sus fortalezas como persona y acepta la responsabilidad sobre sus resultados en el puesto de trabajo que conlleva a desarrollar

competencias que pueden garantizar un buen desempeño dentro de cualquier organización, todo esto da como resultado la existencia de una estrecha relación entre competencias y aptitudes y conductas del individuo se ven afectadas por emociones y sentimientos que hacen parte de la acción humana” (Duque et al., 2017 citando a Fernandez 2004).

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, el hecho de no tener en cuenta la I.E actualmente es muestra de un retroceso en la aplicación de nuevos avances en el desarrollo del ser humano y su evolución en el área del conocimiento, por esa misma razón Daniel Goleman menciona lo siguiente:

“sería ridículo aseverar que el viejo y querido coeficiente intelectual y las destrezas técnicas no son ingredientes importantes para un buen liderazgo. Pero la receta no estaría completa sin la inteligencia emocional. Hubo un tiempo en que los componentes de la I.E se consideraban como algo que “sería bueno tener” en los líderes empresariales. Ahora se sabe que, por el bien del rendimiento, son ingredientes que los líderes “deben tener”. Es una suerte, entonces, que la I.E se pueda aprender. El proceso no es fácil. Requiere tiempo y, sobre todo, compromiso. Pero los beneficios que conlleva una inteligencia emocional bien desarrollada, tanto para el individuo como para la organización, bien valen el esfuerzo” (Goleman, 2011, p. 50).

Para este caso se realizara un estudio con los empleados comerciales de la sucursal Valle del Cauca del Banco Davivienda para poder obtener un diagnóstico de cuál es el nivel de I.E con el que cuenta cada uno de estos. Actualmente en Davivienda no existe registro sobre algún estudio realizados sobre del tema, lo que aumenta la importancia de estudiar esta relación entre la

I.E y el desempeño, para conocer la estabilidad emocional y cómo utilizar la I.E de tal manera que se puedan mejorar los resultados comerciales, teniendo en cuenta de que el Banco se encuentra en un proceso de cambio interno con relación la medición del desempeño comercial y se ha encontrado con la problemática de que son más los asesores improductivos que los que realmente son productivos. Finalmente es pertinente realizarlo teniendo en cuenta que el Banco ocupa el tercer lugar en utilidades en el territorio Colombiano y que es una empresa que presta servicios financieros enfocada prestar un servicio amigable, sencillo y amable.

1.2 Formulación

¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda en su durante el año 2018?

1.2.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de la I.E de los empleados comerciales de las oficinas de servicio de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda?

¿Cuál es el desempeño comercial de cada uno de los asesores comerciales de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda?

¿Cuál es la relación entre la I.E de los asesores comerciales de la de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda, con su desempeño?

2. JUSTIFICACIÓN

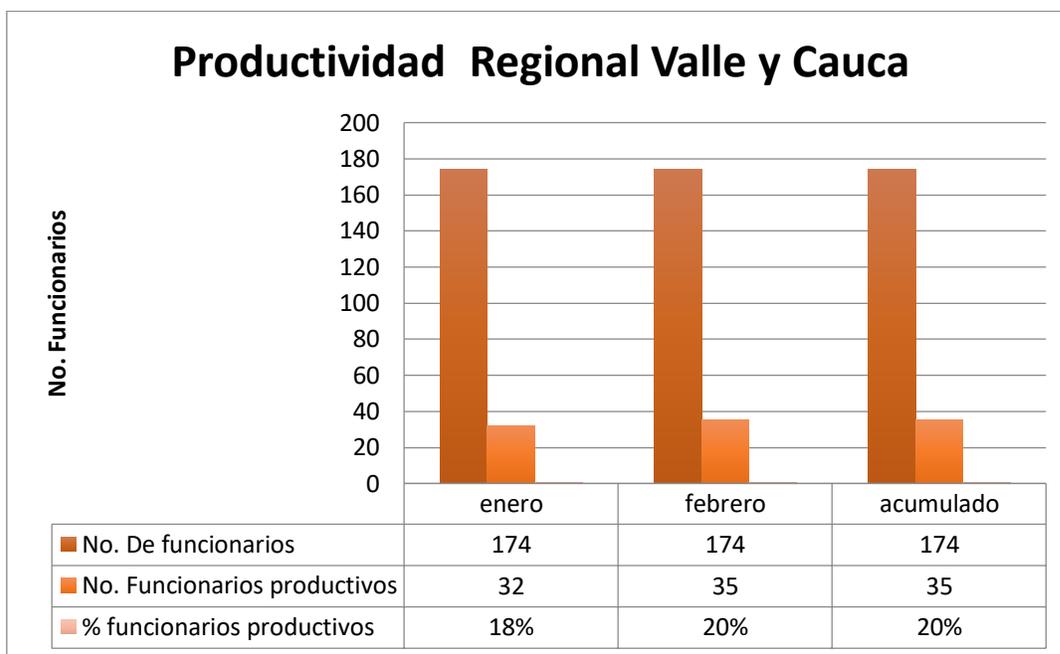
Este trabajo se enfocara dentro del área comercial, evaluando los asesores de la sucursal Valle del Cauca, del Banco durante el año 2018 para relacionarlo con la inteligencia emocional.

Con el estudio de estas dos variables se quiere reunir información importante mediante evaluaciones, diferentes instrumentos de calificación de la IE y de desempeño para así poder realizar el debido proceso de análisis de la información, concluir y efectuar un proceso retroalimentación con los funcionarios implicados y a sus respectivos jefes inmediatos para así poder contribuir con la misión del grupo. Se espera tener un diagnóstico lo suficientemente amplio para que toda la regional Valle y Cauca puedan acceder a una información confiable que los ayude a identificar las diferentes aptitudes emocionales con las que cuenta el personal y poder llegar a ellos con mayor facilidad, a su vez, es de suma importancia para la toma de decisiones en cuanto a planes de acción y/o continuidad laboral.

Se toma como prioridad este objeto de investigación dado a que el recurso humano es de suma importancia para la actividad que ofrece el Banco tanto internamente en las oficinas como imagen externa, adicionalmente teniendo en cuenta la baja productividad (ver gráfica 1.), cantidad de funcionarios versus a la cantidad de empleados comerciales productivos, es necesario garantizar dentro de las oficinas del Banco Davivienda una asesoría impecable y un desempeño en donde se preste un excelente servicio y los funcionarios obtengan resultados admirables. Los resultados arrojados en la investigación podrán ser de uso académico y profesional para las diferentes entidades bancarias para la consulta de datos actualizados sobre la I.E relación al desempeño comercial de los asesores de oficina, a su vez para empresas que manejen una actividad relacionada al comercio de servicios y productos. Como funcionario del Banco Davivienda, actualmente con asesores comerciales a cargo, las conclusiones serán valiosas para la consecución de buenos resultados a largo plazo en el ámbito laboral y personal dentro de la empresa. Finalmente como estudiante de Maestría en Dirección Empresarial, futuro magister, esta investigación es producto de mis competencias como profesional y como

individuo que se desempeña en el sector financiero y tiene interacciones con el sector real y productivo del país, a su vez complementaran mis habilidades y conocimientos al final del ejercicio.

Gráfica 1. Funcionarios productivos e improductivos.



Fuente: Elaboración propia – Datos tomados Banco Davivienda

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda durante el año 2018.

3.2 Objetivos Específicos

- Medir el nivel de la I.E de los empleados comerciales de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda.
- Identificar el desempeño a nivel general de los asesores comerciales de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda.
- Relacionar la I.E de los informadores comerciales de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda, con su desempeño.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. Marco Teórico

4.1.1 Emociones

Para definir que es la I.E, primero se definirá el concepto de las emociones partiendo de que la I.E integra el manejo, identificación y aceptación de las mismas, Para ello se expondrán las siguientes definiciones. Partiendo de que el ser humano por naturaleza siempre ha estado inmerso en las emociones, una de las primeras definiciones para este concepto corresponde a “pautas adaptativas básicas que pueden ser identificadas en todos los niveles psicogenéticos como procesos de comunicación al servicio de la supervivencia individual y genética” (Cardenas, Ascorra, San Martin, Rodriguez, y Paez, 2013, p. 4). Otra definición para las emociones es la que plantean Meas Miranda, González García, y Salmerón Nieto (2016, p. 4) la cual corresponde a “una respuesta o reacción ante un estímulo significativo que el sujeto evalúa, consciente o inconscientemente, en función de sus objetivos o intereses e influido por su

ideología y por el contexto sociocultural”. La Real Academia Española las define de la siguiente manera: “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática” (RAE, 2018), adicionalmente es definida por como “un conjunto de estados emocionales asociados a las respuestas producidas específicamente durante la experiencia. Las emociones son muy específicas, debido a que están dirigidas hacia aquello que las genera” (Caro Jimenez y Piñero, 2014, p.3). El concepto en si puede ser tan complejo teniendo en cuenta que es algo intangible y a su vez “las emociones no se expresan con argumentos sino que se comunican de una manera profunda en la que se entrecruzan recuerdos, imaginación, contextos, relaciones”. (Martínez y Quintero Mejia, 2014).

Las emociones pueden definirse de diferentes maneras pero aun así conservan tres componentes muy importantes, sentimientos, cambios físicos y comportamiento. A continuación explicaran los tres factores, de acuerdo a la reciente investigación de Duque Ceballos, José Luis, en su artículo “Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones” estos serían los elementos:

“Primero, las emociones tienen sentimientos, o afectos subjetivos distintos, asociados con ellas. Segundo, las emociones están acompañadas por cambios corporales, sobre todo en el sistema nervioso y estos producen cambios asociados con la respiración, el ritmo cardíaco, la tensión muscular, la química sanguínea y las expresiones faciales y corporales. Y tercero, las emociones están acompañadas por tendencias a la acción distintas, o incrementos en las probabilidades de ciertos comportamientos (Duque Ceballos, 2012).

De acuerdo al párrafo anterior, las emociones no solo pueden afectar los sentimientos de la persona si no que existen muchas variables asociadas, incluyendo variables físicas y sistema nerviosos, dado a que algunas emociones pueden llevar a la persona a tener problemas de salud en general, creando bloqueos y en ocasiones se requiere de acudir a psicólogos o médicos para hacer acompañamiento al proceso. A su vez, los seres humanos son diferentes a manera individual, lo que conlleva a diversas reacciones de acuerdo a la persona, experiencias de vida y con las emociones.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores y continuando con el párrafo antes mencionado, las emociones tienen una gran importancia en las personas dado que influye absolutamente en las decisiones del día a día, no solo hay una afectación emocional de manera positiva o negativa, sino que también puede llevar a afectaciones físicas y a generar cambios en el comportamiento los individuos, de acuerdo al siguiente enunciado la influencia de las emociones puede ser la siguiente:

“Las emociones influyen continuamente en lo que pensamos y hacemos, y, a su vez, la formación personal también incide en la forma en la que experimentamos las emociones y las acciones. Un ejemplo de ello sería el pensamiento de pérdida por un ser querido, lo que genera una emoción de tristeza, que es vivida y sentida de manera diversa por cada una de las personas. No podemos olvidar que un mismo estímulo, por ejemplo el miedo, puede producir en determinados sujetos una emoción negativa, porque les provoca

malestar, y positiva en otros, porque les ayuda a ser prudentes ante ciertos acontecimientos” (Meas et al, 2016, p. 3).

En el enunciado previo se evidencia que las emociones pueden generar cambios en los comportamientos diferentes reacciones de acuerdo al individuo, adicionalmente, estas pueden clasificarse a en negativas y positivas, para este caso de las negativas, Luisa Fernanda López Carrascal, en su Tesis “Las emociones como formas de implicación en el mundo. El caso de la ira” concluye que en caso particular de la emoción “ira”, “las emociones no son energías o impulsos sin conexión alguna con nuestros pensamientos, creencias o valoraciones, si no que por el contrario estas son “respuestas inteligentes a la percepción de valor” y a la importancia de las personas y cosas con las que se tiene relación (Lopez Carrascal, 2016). Del mismo artículo López Carrascal concluye tres características que soportan su tesis:

“(1) Las emociones se dirigen a un objeto y se manifiestan según se perciba dicho objeto. Así, por ejemplo, “mi cólera no es un mero impulso, un hervor de la sangre: está dirigida contra alguien, a saber, una persona que en mi percepción me ha agraviado (citando a Nussbau, 1997)”.

(2) Las emociones están estrechamente relacionadas con ciertas creencias acerca de su objeto. Siguiendo el ejemplo anterior, la creencia de que hemos sido objeto de un agravio inmerecido provoca nuestra ira; de aquí que para Solomon la ira sea básicamente el juicio (fundado en una creencia) de que uno ha sido agraviado u ofendido.

(3) Las emociones son eudaimonísticas, es decir relativas a lo que la persona considera valioso para una vida lograda. En este sentido las emociones son localizadas: tienen un lugar

en mi propia vida y su importancia depende de aquello que contribuya al logro de mis metas. La emoción que aparece frente al desprecio es la ira, pues éste constituye evidentemente un obstáculo para el florecimiento humano (López Carrascal, 2016).

La belleza humana está en que cada individuo es único de manera física, de pensamiento y también en el ámbito emocional dado y sentimental, entendiéndose que estos son construidos socialmente y que las personas interpretan y comprenden las emociones de modos diferentes según los significados culturales que adoptan en cada contexto (Rebollo Catalan, Garcias Perez, Buzon Garcia, y Vega Caro, 2013), es decir que las experiencias individuales conllevan a emociones diferentes y a diversas formas de aceptarlas, manifestarlas y la reaccionar ante ellas.

4.1.2 Inteligencia Emocional

Después de tener la definición de las emociones, el termino IE, de acuerdo con algunas investigaciones se puede determinar como “la capacidad para percibir emociones, regular y manejar estados emocionales e integrar las emociones en el pensamiento” (Breso, Rubio y Gabriela, y Adriani, 2013). Si se profundiza más en el concepto, se puede precisar la IE de la siguiente manera:

“la IE se refiere a la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de manejarlos, tanto en relación con uno mismo como con los demás. De este modo, supone la adaptación de las emociones por parte del sujeto con el fin de solucionar conflictos. Las personas con una alta IE son flexibles al cambio, organizan su memoria y son

creativos, respondiendo ante una situación concreta de la forma más eficaz posible. La importancia de la IE radica en aprender a administrar las emociones para que éstas trabajen en favor de la persona” (Estrada Guillen, Monteferrer Tirado, y Moliner Tena, 2016, p. 4)

De acuerdo al párrafo anterior, la IE radica básicamente en el manejo de las emociones tanto propias como de terceros y que estos sean usados para mejorar las relaciones, a su vez para la resolución y evitar conflictos. Altos niveles de IE permiten un mejor desarrollo y adaptabilidad social entre los individuos de una comunidad, además son personas que dominan las emociones logrando que estas sean una ventaja competitiva y una fortaleza de la persona.

Citando a otro autor, Daniel Goleman menciona la relación inversamente proporcional que existe entre la mente emocional y la mente racional, “cuanto más es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional, y más ineficaz la racional” (Goleman, 1995, p. 27). A su vez enmarca la IE dentro de las siguientes características: “habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanza” (Goleman, 1995, p. 54). Para el año 1997 Jack Mayer y Peter Salovey declararon que la IE incluía, “la capacidad de percibir de manera precisa, valorar y expresar emociones; la capacidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento; la capacidad de entender emociones y conocimiento emocional; la capacidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mortiboys, 2016).

En la tabla No.1 se expresara brevemente la bibliografía de autores como, Cooper y Sawaf (1998), Ander – Egg (2010), Weisinger (1998) Guillén (2006), Moon, T. W., & Hur, W.-M. (2011), Agüero citando a Thorndike (1920), Prieto et al (2008) citando a Matthews, Zeidner y Roberts (2002), Pérez y Castejón (2006) citando a Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), Extremera y Fernández-Berrocal, (2006), Chopra y Kanji (2010), Salovey y Mayer (2010-2000); Caruso(2000), Zárata y Matviuk (2010-2012), Wong, Wong y Law (2007), quienes realizan una aproximación teórica de lo que abarca la I.E a través de sus definiciones y estudios a lo largo de los años.

Tabla 1. Aproximación Teórica a la Inteligencia Emocional

	Aproximación Teórica a la Inteligencia Emocional
Cooper y Sawaf (1998) citado por Duque Ceballos, (2012)	Señalan que la aptitud emocional crea las correspondientes cualidades en el corazón y le permiten a uno poner en práctica las destrezas del conocimiento emocional, desarrollando mayor autenticidad y credibilidad, estas a su vez lo capacitan para ampliar su círculo de confianza. También es por medio de la aptitud emocional que uno se inspira para ampliar sus capacidades, en este punto encontramos una primera relación de los temas centrales de la investigación como lo son la I.E y las competencias que algunos autores señalan como capacidades o destrezas que desarrolla una persona para desempeñarse en una función específica garantizando su efectividad, según los autores existiría una relación entre estos dos campos ya que el primero sería un medio para obtener el segundo, estableciendo pues que con adecuadas condiciones de inteligencia emocional se podría desarrollar habilidades o destrezas para un determinado fin.
Ander – Egg (2010) citado por Duque Ceballos, (2012)	Plantea que la emoción y la acción son inseparables. La emoción impulsa a la acción y la acción es más efectiva cuando lleva una buena carga de emocionalidad. La inteligencia emocional se expresa en el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, y en la capacidad para motivarse a uno mismo, constituye un vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos.
Weisinger (1998) citado por Duque Ceballos, (2012)	Dice que la I.E es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestros comportamientos y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados
Guillén (2006:13) citado por Duque	Define la I.E como “la capacidad para comprender las emociones y conducirlas de tal forma que podamos utilizarlas para guiar nuestros procesos de pensamiento y nuestra conducta para obtener mejores

Ceballos, (2012)	resultados”. Resulta entonces importante definir cuáles serían los mejores resultados que se esperan con la I.E, ya que estos podrían estar determinados por elementos personales del individuo o sociales que se le impongan a este de acuerdo con su rol en el contexto. La I.E podría verse en este punto como una herramienta con la cual se obtienen comportamientos esperados que de otra manera no se alcanzarían. Ahora bien, la autora introduce un término que ella denomina como competencia emocional, que se determina de acuerdo con la capacidad del individuo para aprender las habilidades prácticas de la inteligencia emocional, esas competencias emocionales “muestran hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral” (Guillen, 2010:14)
Moon, T. W., & Hur, W.-M. (2011) citado por Duque Ceballos, (2012)	Realizan un importante estudio a través de 600 encuestas con las cuales se buscaba identificar elementos relacionados entre la Inteligencia Emocional, el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Estudio en el cual encontramos varios aspectos similares con el realizado por Umashankar K. y Ranganatham G (2011), donde coinciden en señalar que los individuos con altos niveles de IE tienen más probabilidades de hacer frente con eficacia a los problemas y presiones que se les puedan llegar a presentar en las organizaciones. Coincidiendo además según lo mencionan Moon y Hur (2011) con el estudio realizado por Nikolaou y Tsaousis (2002), quienes encontraron que la IE se asoció negativamente con el estrés laboral, el agotamiento y la mala salud. El estudio permite además identificar varios elementos como la satisfacción laboral, el cansancio emocional y el optimismo entre otros para intentar analizar si las relaciones existentes entre estos y el desempeño laboral general puede o no ser negativo, identificando entonces de manera general las habilidades emocionales terminan siendo determinantes del éxito en las labores. Sin embargo lo importante que se puede relatar de este último estudio en relación con los anteriores es que se hace un análisis específico de los aspectos emocionales sin tener en cuenta las habilidades cognitivas de los individuos, es decir, a diferencia de los primeros estudios mostrados en el presente texto, en este último no se da igual relevancia a las capacidades intelectuales pues lo que básicamente se busca es demostrar como la Inteligencia Emocional es determinante en el desempeño laboral.
Agüero citando a Thorndike (1920) citado por Duque Ceballos, (2012)	menciona la importancia de ciertos antecedentes que pueden ayudar a comprender la inteligencia emocional, estos tienen que ver con la inteligencia social definida como “ la habilidad para comprender y dirigir a los hombre y mujeres y actuar sabiamente en las relaciones humanas”, sin embargo esta definición puede dejar inconcluso el objetivo como tal de este tipo de inteligencia al incluir conceptos de subjetividad que no permiten definir de manera adecuada lo que se pretende, pues al mencionar que se debe actuar sabiamente, este término resulta contener un alto grado de subjetividad que puede variar de acuerdo con las condiciones personales de cada individuo o cada contexto en el cual se mueve.
Prieto et al (2008) citando a	Plantean el surgimiento de dos grandes posturas teóricas con respecto a la inteligencia emocional y los instrumentos de medida empleados. “La

<p>Matthews, Zeidner y Roberts (2002) citado por Duque Ceballos, (2012)</p>	<p>primera utiliza medidas de auto informe y enfatiza la efectividad psicológica (éxito social, laboral o educativo), basándose en modelos de personalidad y ajuste no cognitivos. (...) la segunda basándose en modelos de inteligencia y desempeño desarrolla medidas de rendimiento resaltando la capacidad cognitiva para procesar y regular la información y la adaptación emocional” y es precisamente de estos enfoques que surge la diferenciación entre inteligencia emocional de rasgo e inteligencia emocional de habilidad. Los autores se centran en encontrar la relación existente entre la inteligencia emocional y la alta habilidad desarrollada por diferentes individuos en contextos como el académico y el laboral, de lo cual concluyen que existe un mayor uso de habilidades socio emocional por parte de los individuos que muestran alta habilidad, que en su investigación definen como “superdotados”, tratando de acabar con el planteamiento de prejuicios que señalan que este tipo de personas poseen una deficiencia en la utilización de habilidades emocionales.</p>
<p>Pérez y Castejón (2006) citando a Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), Extremera y Fernández-Berrocal, (2006) citado por Duque Ceballos, (2012)</p>	<p>Se refieren a la Inteligencia Emocional como “un aspecto relevante que complementa y dota una serie de habilidades y capacidades necesarias del sujeto, que favorecen y facilitan la consecución de metas en el individuos en su tarea vital, y actúa como buena predictora de la adaptación de una persona al medio”. Esta orientación permite visualizar la IE como una herramienta de predicción de los comportamientos de los individuos en el contexto laboral, donde se pueden llegar a determinar los comportamientos deseados (incluyendo las emociones aceptadas y las que no deben ser sentidas ni mucho menos exteriorizadas), adicionalmente un elemento que se considera fundamental en esta definición es el referente a la forma como la IE puede dotar al sujeto de una serie de habilidades y capacidades (competencias) para un desempeño efectivo.</p>
<p>Chopra y Kanji (2010) citado por Duque Ceballos, (2012)</p>	<p>Plantean la necesidad de separar los términos de inteligencia y emociones para poder definir el concepto general, ya que el primero tiene que ver con elementos objetivos y el segundo con elementos subjetivos del ser humano. Entonces, definen la inteligencia como entender y emociones lo definen como un estado mental y psicológico.</p>
<p>Salovey y Mayer (2010); Mayer, Caruso y Salovey (2000) citado por Duque Ceballos, (2012)</p>	<p>La IE se define como la forma de entender las emociones y se compone de cuatro áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración y expresión de las emociones propias - Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros - Regulación de las propias emociones - Uso de las emociones para facilitar el desempeño
<p>Zárate y Matviuk (2010) citado por Duque Ceballos, (2012)</p>	<p>Refiriéndose a Mayer, Roberts y Barsade (2008) hacen una definición de las emociones donde las relacionan con las experiencias subjetivas del ser humano a la vez que permiten la activación de conocimientos y coordinación de estados corporales para la valoración y afrontamiento de ciertas condiciones situacionales.</p>
<p>Zarate y</p>	<p>“La inteligencia emocional contribuye en el desarrollo de cualidades de</p>

Matviuk (2012) citado por Duque Ceballos, (2012)	compromiso que tienen los líderes, lo que los ayudará a analizar, organizar y utilizar la información de una manera efectiva” (Anand y Udaya Suriyan (2010) “Las áreas de la inteligencia emocional, valoración y entendimiento de las emociones propias, valoración y entendimiento de las emociones de los demás y uso de las emociones, tienen una relación positiva con las prácticas de liderazgo y que por lo tanto son estas áreas las que se deben reforzar en los líderes para lograr en ellos aumentar su efectividad.”
Wong, Wong y Law (2007) citado por Duque Ceballos, (2012)	La inteligencia emocional ha sido propuesta como un importante y potencial constructo para la gerencia de recursos humanos.

Fuente: (Duque Ceballos, 2012)

Después de revisar detalladamente las aproximaciones teóricas de la I.E expuestas en la tabla No. 1, se puede conceptualizar brevemente que la I.E es el entendimiento y manejo de las emociones propias, el autoconocimiento, también abarca el auto control y/o auto regulación emocional, como enfrentar aquellas situaciones donde el individuo tiene que entender que emociones se está viendo afectada, entenderla y manejarla de la mejor situación sin caer en la impulsividad. La I.E también implica el reconocimiento de las emociones que expresan las demás personas, empatía, como entenderlas y cómo manejar situaciones emocionales que incluyen a terceros, otro aspecto a tener en cuenta es el relacionamiento social, como aprovechar y saber manejar estas relaciones interpersonales. La auto motivación es otro de los puntos importantes a tener en cuenta de la I.E, como salir adelante por medio de entender las emociones y no caer en bloqueos mentales que ponen a muchas personas en un punto donde creen que todo acabo. Teniendo claro el concepto de la I.E se expondrán los diferentes modelos que existen de esta (ver tabla No.2), que a su vez esta clasificados en dos categorías, modelos de habilidades y los modelos mixtos. Entiéndase como modelos de habilidades los centrados centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades

relacionadas con dicho procesamiento (Trujillo Florez & Rivas Tovar, 2005) , y los modelos mixtos son los que combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones. Estas se establecen de acuerdo con el contexto que se desea estudiar (Trujillo Florez & Rivas Tovar, 2005). La siguiente tabla mencionara al detalle cada uno de los modelos.

Tabla 2. Modelos de IE

Modelos de habilidades	
Modelo de Mayer y Salovey citado por Trujillo Florez & Rivas Tovar, (2005)	Estos autores, en 1995, evalúan la IE a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una medida de autoinforme de IE percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos fundamentales de la IE intrapersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems. Este instrumento ha mostrado adecuados índices de consistencia interna y validez convergente aceptable. Los referidos autores, en 1997, presentaron una nueva adaptación a su modelo donde enumeran en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales que integran el concepto desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos). El cuestionario está clasificado como una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En otras palabras, califica las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas.
Modelo de	Este modelo se da a conocer en 2001 y evalúa tres variables:

<p>Extremera y Fernández-Berrocal citado por Trujillo Florez & Rivas Tovar, (2005)</p>	<p>percepción, comprensión y regulación. Ha sido utilizado en forma empírica en diferentes estudios con estudiantes de nivel superior. También se ha validado con diferentes poblaciones y ha mostrado su utilidad tanto en contextos escolares como clínicos. El TMMS-24 está basado en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer. La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de IE, percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, con ocho ítems cada una de ellas.</p>
<p>Modelos Mixtos</p>	
<p>Modelo de Bar-On. citado por Trujillo Florez & Rivas Tovar, (2005)</p>	<p>Este autor presenta un modelo donde se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes de orden mayor. Por sus subcomponentes, como aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso entre otros, se clasifica como modelo mixto. No obstante, como sus propios autores han afirmado, se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Este instrumento contiene 133 ítems a partir de cinco escalas y 15 subescalas. En su cuantificación, este modelo utiliza cuatro índices de validación y factores de corrección</p>
<p>Modelo de D. Goleman citado por Trujillo Florez & Rivas Tovar, (2005)</p>	<p>Este modelo incluye cinco componentes básicos de la IE, autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. En forma posterior, Goleman, en “la IE en la empresa”, incluye otro conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulación, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), acaparando casi todas las áreas de personalidad (Goleman, 2002). La correspondiente estructura fue diseñada en función de las competencias genéricas distintivas para profesionales y ocupaciones administrativas. El instrumento está formado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal (aptitud personal) con tres subescalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) con dos</p>

	subescalas para empatía y habilidades sociales.
El EQ- Map de Oriolo y Cooper. citado por Trujillo Florez & Rivas Tovar, (2005)	Se utiliza como un instrumento para conocer al ser humano de forma integral. Tiene un respaldo estadístico confiable y ha sido probado con la fuerza laboral de mandos medios empleada en los Estados Unidos y el Canadá. Fue diseñado en función de aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales. En su construcción se utilizaron cinco aptitudes: entorno habitual, conciencia emocional, competencias, valores y actitudes. Cada una de ellas engloba varias subescalas, dando un total de 21.

Fuente: Trujillo Florez & Rivas Tovar, (2005)

La tabla anterior expone los diferentes modelos de la I.E que existen, como por ejemplo los modelos de habilidades de Mayer y Salovey y el de Extremera y Fernández-Berrocal de, donde se enfocan exclusivamente en el contexto de las emociones, evaluación de las mismas, la autorregulación y la capacidad de adaptabilidad con base en ellas, es decir, estudios realizados sobre el procesamiento de las emociones. Por otro lado están los modelos mixtos como lo son los de Bar-On, Goleman y el EQ- Map de Oriolo y Cooper, todos estos combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones.

4.1.3. Competencias Laborales.

Definidos los conceptos, emociones y I.E, para efectos del trabajo se requiere conceptualizar el término competencias laborales, para esto se desglosaran inicialmente las dos palabras que la conforman para tener claridad en el momento de precisar la definición en general. Para comenzar, el origen de la palabra competencia es el siguiente:

Competencia deriva de la palabra latina *competere*. En español existen dos verbos, *competere* y *competir*, que provienen de este verbo latino original... Para Corominas, en el análisis etimológico del término, *competencia* es una palabra tomada del latín *competere*: "ir una cosa al encuentro de otra, encontrarse, coincidir", "ser adecuado, pertenecer", que a su vez deriva de *petere*: "dirigirse a, pedir". Tiene el mismo origen que *competere*: "pertenecer; incumbir". Estos significados se remontan al siglo xv. Corominas incluye como derivados de "competir" las palabras *competente*: "adecuado, apto" y *competencia*, desde fines del siglo XVI (Alles, 2009, p.p. 11-12).

De acuerdo a eso iniciando con las competencias, para Fernandez Lopez, (2005), son el conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación. Por otro lado la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), menciona que el concepto de competencia abarca capacidades necesarias para el pleno ejercicio de una ocupación o profesión y como un conjunto de comportamientos, facultades para el análisis, toma de decisiones, transmisión de información, entre otros. En cuanto al concepto "laboral" la (OIT) lo asume como "el ejercicio eficaz de las capacidades para el desempeño en una ocupación, además que son algo más que el conocimiento técnico referido al mero saber hacer". (Coste, Lugo, Zambrano, y Garcia, 2017).

En el Manual de Formación, sobre la competencia Laboral, realizada en cooperación con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Vargas, Casanova, y Laura (2001) citan a Anne Marelli en donde definen la competencia laboral como una capacidad de trabajo, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por

la organización. Está conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos” a su vez agrega que son: “capacidades humanas, susceptibles de ser medidas, que se necesitan para satisfacer con eficacia los niveles de rendimiento exigidos en el trabajo” (Marelli, 1999). Hernandez Junco, Miranda Lorenzo, Sablon Cosio, Saltos Giler, y Perez Barral, (2014, p.4) realizaron una investigación en donde resumen las competencias laborales en un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que debe desarrollar un individuo para obtener un desempeño exitoso en su puesto de trabajo.

En el párrafo anterior se menciona, “para producir los resultados deseados” en términos comerciales, se utiliza la palabra meta como el objetivo al que se quiere llegar, de acuerdo a su definición meta es el “fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien” (RAE, 2018). En ese orden de ideas, las competencias laborales van ligadas a un objetivo común y final llamado meta que a su vez están definidos por el desempeño comercial de los individuos. Dentro de las competencias existen cientos de ellas pero para efectos de la academia se mencionaran 20 a continuación que será utilizado como ayuda en el análisis en los resultados. Se armó una tabla con las definiciones y/o aplicaciones en contexto laboral tomando de guía el libro “Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: el diccionario” de Martha Alles.

Tabla 3. Definición Competencias laborales

Competencia laboral	Definición
Habilidad Analítica	Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico.

	<p>La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos (Alles M. , 2002).</p>
Iniciativa, Autonomía	<p>Definición de la (DEA) citado por (Alles M. , 2002): propuesta o decisión de encarar algo nuevo.</p> <p>Hace referencia a la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas</p>
Liderazgo	<p>Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros.</p> <p>Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores (Alles M. , 2002).</p>
Dinamismo	<p>Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad (Alles M. , 2002).</p>
Empowerment	<p>Conferir u otorgar poderes a otro Ejemplo brindado: estar autorizado Para firmar un contrato en nombre de otro (Alles M. , 2002).</p> <p>Hace referencia a fijar claramente objetivos de desempeño con las responsabilidades personales correspondientes. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior en el negocio. Combina adecuadamente situación, persona y tiempo. Adecuada integración en el equipo de trabajo. Comparte las consecuencias de los resultados con todos los involucrados. Emprende acciones eficaces para mejorar el talento y las capacidades de los demás</p>
Desarrollo de su equipo	<p>Es la habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión que las</p>

	<p>acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás (Alles M. , 2002).</p> <p>Incluye la capacidad de generar adhesión, compromiso y fidelidad</p>
Modalidades de contacto	<p>(Tipo de vínculo, nivel de vocabulario, lenguaje verbal y no verbal, persuasión, comunicación oral, impacto)</p> <p>Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación; esta capacidad asegura una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información, habla por todos y valora las contribuciones de los demás. En un concepto más amplio, comunicarse implica saber escuchar y hacer posible que los demás tengan fácil acceso a la información que se posea (Alles M. , 2002).</p>
Nivel de compromiso, disciplina personal, productividad	<p>Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Ser justo y compasivo aun en la toma de decisiones en situaciones difíciles. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos. Poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito (Alles M. , 2002).</p>
Orientación al cliente interno y externo	<p>Definición de la (DEA) citado por (Alles M. , 2002): acción de orientarse. Orientar: en la tercera, indicar a alguien el camino que busca; en la cuarta, informar o aconsejar a alguien para que pueda actuar o decidir adecuadamente; en la acepción sexta, dirigir o encaminar una cosa en una dirección; en la número siete, enterarse o captar adecuadamente la realidad y, por último, en la octava, actuar adecuadamente para sacar provecho de la situación.</p> <p>Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad a la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua</p>
Colaboración	<p>Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal (Alles M. , 2002).</p>
Capacidad de Aprendizaje	<p>Está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación, se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales, y la adopción</p>

	de nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas (Alles M. A., 2005) .
Tolerancia a la presión	Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia (Alles M. , 2002).
Profundidad en el conocimiento de los productos	Es la capacidad de conocer a fondo el/los producto/s y evaluar la factibilidad y viabilidad de su adaptación a los requerimientos, gustos y necesidades del cliente (Alles M. , 2002).
Responsabilidad	Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero (Alles M. , 2002).
Productividad	Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta, cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera de ella (Alles M. , 2002).
Orientación a los Resultados	Definición de la (DEA) citado por (Alles M. , 2002): cosa que resulta de otra. En aritmética, si se suman muchos números, se pueden efectuar adiciones parciales y hallar luego la suma de los resultados obtenidos. Encaminar sus actos a lo esperado. Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes necesarias para superar los competidores, responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización. Es la capacidad de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.
Perseverancia	Definición de la (RAE) citado por (Alles M. , 2002): firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos y en las resoluciones del ánimo. Firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos. Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo. No hace referencia al conformismo; al contrario, alude a la fuerza interior para insistir, repetir una acción, mantener una conducta tendiente a lograr cualquier objetivo propuesto, tanto personal como de la organización.
Integridad	Definición de la (DEA) citado por (Alles M. , 2002), Integridad: calidad de íntegro. Íntegro: En la segunda acepción, de honradez y rectitud inalterables. Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones

	<p>difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.</p>
Autocontrol:	<p>Definición de la (DF-A) citado por (Alles M. , 2002) : control de las propias emociones y reacciones.</p> <p>Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.</p>
Alta adaptabilidad - Flexibilidad	<p>Adaptabilidad: Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente. Implica conducir a su grupo en función de la correcta comprensión de los escenarios cambiantes dentro de las políticas de la organización</p> <p>Flexibilidad, Definición de la (RAE) citado por (Alles M. , 2002) disposición del ánimo a ceder y acomodarse fácilmente a un dictamen. Disposición para adaptarse fácilmente. Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera, y promover los cambios de la propia organización o responsabilidades de su cargo.</p> <p>Alta adaptabilidad – Flexibilidad: Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse s distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y formas de interpretar la realidad. También está vinculada estrechamente a la capacidad para la revisión crítica</p>

Fuente: elaboración propia

La tabla anterior define cada uno de los 20 conceptos que serán evaluados para medir las competencias con las que cuentan los diferentes informadores del Banco Davivienda. Conceptos con los que debe contar un trabajador para poder cumplir con sus funciones y poder llevar a cabo las tareas que se les impongan.

4.1.4. Desempeño

Por último, para dar continuidad al trabajo, se requiere de definir el concepto del desempeño, para eso se tomara inicialmente la definición de (Pérez Montejo, Evaluacion del desempeño laboral, 2009) que precisa el desempeño como acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, por otro lado el desempeño se entiende como las acciones que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado Toro (2002), en este caso fue citado por (Sanin Posada & Salanova Soria, 2013) en su artículo “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”, a su vez especifica que en el trabajo el desempeño puede incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este, la realización de actividades extras que agregan valor o a actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la organización, nuevamente es citado Toro (2010). Autores como Araujo & Leal Guerra (2007), en su trabajo “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educacion Superior Publicas” exponen diferentes definiciones del Desempeño Laboral desde citando diferentes puntos de vista (ver tabla No.4).

Tabla 4. Definición del Desempeño Laboral

Autor	Definición
(Araujo & Leal Guerra, 2007)	Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados (Araujo & Leal Guerra, 2007, pág. 9).

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), citado por (Araujo & Leal Guerra, 2007)	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.
Stoner (1994, p. 510), citado por (Araujo & Leal Guerra, 2007)	el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”
Chiavenato (2002, p. 236), citado por (Araujo & Leal Guerra, 2007)	“eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (...). El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Fuente: Elaboración propia

En resumen, la tabla anterior define el Desempeño Laboral como el rendimiento de un individuo en la organización el cual está ligado a la consecución de metas, asociado a una óptima ejecución de los procesos que conllevan a lograr objetivos y el cumplimiento de funciones de acuerdo a cada cargo con un objetivo final común. Por otro lado, las autoras venezolanas Quero Romero, Mendoza Monzant, & Torres Hernandez definen el concepto de una manera muy sencilla donde abarca la totalidad de lo que es el Desempeño Laboral dejando claro que los involucrados deben ser evaluados para poder medir el desempeño individual como el grupal y con eso tomar decisiones, ya sean para ascensos o para prescindir del personal inproductivo. A su vez los implicados deben conocer la información sobre su propio desempeño para tener una idea de como lo esta midiendo la empresa y de cual es su aporte. La definición es la siguiente:

“Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de una organización en un tiempo determinado. Por tanto todo recurso humano

que interactúa dentro de una organización tiene un comportamiento que influye en los resultados de sus actuaciones. Cada actividad que realiza conlleva a un propósito, una sinergia global, con el fin de optimizar la productividad a través del establecimiento de objetivos y metas específicas en un periodo de tiempo determinado. Por lo tanto cada trabajador deberá conocer su nivel de desempeño dentro de la organización” (Quero Romero, Mendoza Monzant, & Torres Hernandez, pág. 7).

Con la definición anterior, se puede ver que el nivel de desempeño dentro de la organización es de suma importancia, este debe ser medible y conocido por la organización. Partiendo de esto, para poder lograr un buen rendimiento este debe ser medido a través de una Evaluación del Desempeño. A continuación se expondrán de manera breve (ver tabla No. 5) diferentes definiciones de la evaluación del desempeño para conocer por que es necesario.

Tabla 5. Definiciones de la Evaluación del Desempeño

Autor	Definición
Werther Jr., William B. & Keith Davis. Citado por Pérez Montejó, (2009)	“La evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (Pérez Montejó, 2009, pág. 2).
Chiavenato, Citado por Pérez Montejó, (2009).	La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro (Pérez Montejó, 2009, pág. 2).
Gibson, Citado por Pérez Montejó, (2009).	La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro (Pérez Montejó, 2009, pág. 2).
Baggini, Citado por Pérez Montejó, (2009).	La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado (Pérez Montejó, 2009, pág. 2).
(Pérez Montejó, 2009, pág. 2)	“procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados

	<p>con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo” (Pérez Montejó, 2009, pág. 2).</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior muestra que la Evaluación del Desempeño se define como un proceso sistemático por el cual se evalúa el rendimiento integral de un funcionario, esto incluye funciones que debe cumplir, indicadores de cumplimiento, metas comerciales, incluso ausentismo. Con esta información se pueden tomar decisiones a corto y largo plazo para la continuidad del funcionario en la organización o reubicaciones y hasta cambio en los manuales de funciones, se puede proyectar el desempeño del empleado a futuro.

La evaluación del desempeño se puede realizar bajo 5 diferentes métodos básicos. Por lo general, las empresas realizan la evaluación usando uno o más de los métodos, primero se tiene una escala de puntuación gráfica menciona algunos rasgos y un rango de desempeño para cada uno. Se deben tener en cuenta para esta evaluación las responsabilidades laborales fundamentales y los resultados o metas por lograr, posteriormente se deben evaluar las competencias necesarias.

Figura 1. Muestra de Evaluación del Desempeño (Escala de Puntuación Gráfica)

Muestra Formato de Evaluación del Desempeño				
Nombre del Empleado _____		Nivel del Empleado:		
Nombre del Evaluador _____				
Responsabilidades laborales fundamentales		Resultados / metas por lograr		
1. _____		1. _____		
2. _____		2. _____		
3. _____		3. _____		
4. _____		4. _____		
Evaluación por Competencias				
Comunicación:				
1		2		3
4		5		
Incluso con guía, falla al preparar comunicaciones directas, incluyendo formatos, documentos de trabajo y registros, en forma oportuna y precisa; los productos requieren correcciones mínimas. Incluso con guía, falla al adaptar el estilo y los materiales para comunicar información de manera directa.		Con guía, prepara comunicaciones directas, incluyendo formatos, documentos de trabajo y registros, en forma oportuna y precisa; los productos requieren correcciones mínimas. Con guía, adapta el estilo y los materiales para comunicar información de manera directa.		Prepara comunicaciones de manera independiente, como formatos, documentos de trabajo y registros, en forma oportuna, clara y precisa; los productos requieren pocas correcciones, si acaso. Adapta el estilo y los materiales de manera independiente para comunicar información

Fuente: elaboración propia, información tomada de (Dessler & Varela Juárez, 2011)

La figura anterior muestra un ejemplo de la evaluación del desempeño escala de puntuación gráfica, para este caso como ejemplo se está evaluando el rasgo de la comunicación, dependiendo del cargo o se lo que se quiera evaluar se pueden tomar los rasgos necesarios como por ejemplo el trabajo en equipo, eficiencia personal, logro de resultados, etc. Como segundo método está el de clasificación alterna, el cual consiste en clasificar a los trabajadores de mejor a peor en diferentes características. Con esto se puede evidenciar quienes son los trabajadores con mayor rendimiento y los de menor (ver ejemplo en figura No.2).

puesto la persona que cumpla con ese rasgo y en el último puesto a la persona que menos cumpla con el rasgo. Esta información es útil para la empresa para estar monitoreando que personas son merecedoras para ascensos e incentivos o quienes deben mejorar ciertos rasgos para continuar en la empresa.

Existe un tercer método de evaluación conocido como “Método de comparación por pares” en el cual cada funcionario es comparado con los demás colaboradores en diferentes características. Se elabora una tabla donde se plasma un rasgo, por ejemplo calidad de trabajo, posteriormente se cruzan los nombres de los pares y se debe marcar con el signo de (+) a la persona que cumple con esa característica y el signo (-) al empleado que menos cumpla con dicha característica (ver figura No. 3).

Figura No. 3. Método de comparación por pares.

PARA EL INDICADOR “CALIDAD DE TRABAJO”						PARA EL INDICADOR “CREATIVIDAD”					
Trabajador evaluado:						Trabajador evaluado:					
Cuando se compara con:	A Arturo	B María	C Chuck	D Diana	E José	Cuando se compara con:	A Arturo	B María	C Chuck	D Diana	E José
A Arturo		+	+			A Arturo					
B María	-		-	-	-	B María	+		-	+	+
C Chuck	-	+		+	-	C Chuck	+	+		-	+
D Diana	+	+	-		+	D Diana	+	-	+		-
E José	+	+	+	-		E José	+	-	-	+	
↑ María califica más alto aquí						↑ Arturo califica más alto aquí					

Nota: + significa “mejor que”, - significa “peor que”. Para cada gráfica, sume el número de signos + en cada columna y obtendrá al trabajador con mayor calificación.

Fuente: (Dessler & Varela Juárez, 2011, pág. 234)

El proceso de evaluación por comparación de pares logra que la empresa identifique los funcionarios más destacados en las diferentes características con las que deben contar, destacando a los funcionarios que en teoría deberían ser los de más alto rendimiento, a su vez lo que tengan la evaluación más baja deberían tener el desempeño más bajo.

Dentro de la evaluación de desempeño también existe el método del incidente crítico, el cual implica un control y registro de los incidentes tanto buenos como malos del comportamiento de los empleados. Este tipo de evaluación es muy útil para la toma de decisiones sobre los reconocimientos de los empleados, ascensos e incentivos monetarios o no monetarios por su buen comportamiento, mientras que los empleados que presentan mayor incidentes negativos usualmente deben comenzar procesos de planes de mejora dependiendo del caso. Para Dessler & Varela Juárez, (2011) esta evaluación es complementaria para apoyar otros métodos de evaluación del desempeño:

Las empresas con frecuencia usan el método del incidente crítico para complementar un método de evaluación o de clasificación. Esto ayuda a garantizar que el supervisor atienda la evaluación del subalterno durante todo el año, ya que los incidentes deben acumularse y, por lo tanto, la calificación no sólo refleja el desempeño más reciente del trabajador. Mantener una lista actualizada de incidentes críticos también debería suministrar ejemplos concretos acerca de qué pueden hacer específicamente los subalternos para eliminar cualquier deficiencia de desempeño, y brindar oportunidades para realizar correcciones a mediados del año, si se requiere (Dessler & Varela Juárez, 2011, pág. 235).

Como se puede ver existen diferentes métodos de evaluar el desempeño de los empleados en las organizaciones, de igual manera pueden adaptarse dependiendo de la empresa, lo que se quiere evaluar o depende de las situaciones, ya sea para la toma de decisiones o si se requiere solo como un control y monitoreo de los empleados.

4.2 Estado del Arte

Dado a la importancia que ha venido tomando la IE, Goleman, menciona en su libro “EL CEREBRO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: NUEVOS DESCUBRIMIENTOS” la relación entre el estrés y el rendimiento, conocida como la ley de Yerkes-Dodson:

“La relación entre estrés y rendimiento, reflejada en la ley de Yerkes-Dodson, indica que el aburrimiento y la desvinculación activan una cantidad excesivamente pequeña de las hormonas del estrés segregadas por el eje hipotalámico-hipofisario-suprarrenal, con lo que el rendimiento se resiente. Cuando se sienten más motivados y vinculados, el <<estrés bueno>> los sitúa en la zona óptima, donde funcionan en plenitud de condiciones. Si los problemas resultan excesivos, y los desbordan, entran en la zona de agotamiento, donde los niveles de” hormonas del estrés son demasiado elevados y entorpecen el rendimiento (Goleman et al. , 2012, pág. 60).

Cada vez más las investigaciones sobre la IE van encaminadas al ámbito laboral, dado a la importancia que esta conlleva y los beneficios que trae en la aplicación. A continuación se expresaran brevemente algunas investigaciones realizadas (Ver tabla 6).

Tabla 6. Algunas investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional de los últimos siete años.

Autor- Año	Título	Resumen	Objetivos	Metodología	Resultado	Fuente (base de datos)
Jose Luis Duque Ceballos – 2012	Emociones e Inteligencia Emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones.	Las habilidades cognitivas no representan la totalidad de competencias que un individuo debe desarrollar para garantizar un desempeño superior en sus actividades (Goleman: 1995), por tal motivo se hace necesario el análisis de las emociones y de la inteligencia emocional como determinantes de los comportamientos y resultados de los individuos en las organizaciones. En el presente documento se hace una revisión y reflexión con respecto a la importancia y surgimiento de las emociones y la inteligencia emocional como determinantes de los procesos de interacción y desempeño de los individuos, llegando a la conclusión que la inteligencia emocional a nivel de las empresas puede ser considerada como parte de un esfuerzo humano y estratégico en el cual se busque entender al individuo en su componente cognitivo y emocional, ante la inminente relación que estos tienen con el comportamiento y el rendimiento en las	Identificar los elementos que determinan el surgimiento de las emociones y la necesidad de hablar de inteligencia emocional como la habilidad que permite al individuo la autogestión y el control de sus emociones, a la vez que las utiliza en su propio beneficio para garantizar la obtención de mejores resultados en las labores que desempeña o en las relaciones que establece con otras personas.	Metodo de Investigacion Cualitativa: Revision Bibliografica.	“La I.E se encuentra determinada por una serie de aptitudes emocionales, las cuales son la combinación entre el pensamiento y el sentimiento concebidas como una capacidad aprehendida basada en la I.E que origina un desempeño laboral sobresaliente, dentro de estas se pueden mencionar por ejemplo la empatía, que permite realizar la captación de los sentimientos ajenos de forma efectiva y precisa, por otro lado la habilidad social que permite manejar con habilidad los sentimientos captados gracias a la empatía”	Google Academico
Mary Ellen Guy & Hyun Jung Lee – 2015	“Como la Inteligencia Emocional Media el Trabajo Emocional en los Trabajos de Servicio Público”	La mayoría de los trabajos de servicio público implican demandas de trabajo emocionalmente intensas. Por esta razón, los términos inteligencia emocional y trabajo emocional han entrado en el léxico del servicio público. El primero se refiere a la capacidad de sentir y regular las propias emociones así como para percibir el estado emocional de los demás, mientras que este último se refiere al ejercicio de habilidades emotivas para hacer el trabajo. Este estudio examina cómo la inteligencia emocional media el trabajo emocional en el desempeño de los deberes del trabajo mediante el uso de la satisfacción laboral y el agotamiento como variables criterio. Existe una relación estadísticamente significativa en la mediación entre trabajo emocional y agotamiento. En concreto, la capacidad de regular las propias emociones disminuye el agotamiento. Se discuten las implicaciones para la formación y el desarrollo.	1. Identificar si el trabajo emocional producirá niveles más altos de satisfacción laboral para aquellos que son superiores en inteligencia emocional. 2. Identificar si el trabajo emocional estará inversamente relacionado con el agotamiento cuando emocional los niveles de inteligencia son más altos.	Metodo de Investigacion Cualitativa: Revision Bibliografica. Encuestas	Este análisis probó la suposición de que los trabajadores del servicio público que realizan trabajo emocional tienen niveles más altos de satisfacción laboral y niveles más bajos de agotamiento cuando su nivel de inteligencia emocional es más alto. En términos de proporcionar orientación práctica a los capacitadores, el hallazgo más importante es que la capacidad de regular las propias emociones se correlaciona positivamente con el trabajo emocional y da como resultado niveles reducidos de agotamientos.	Base de Datos Sage Journals
Mokana Muthu Kumarasamy, Faizuniah Panggil, Mohd Faizal Mohd Isa - 2016	El efecto de la inteligencia emocional en el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral de los oficiales de policía: el papel moderador del apoyo organizativo.	El equilibrio entre el trabajo y la vida es una preocupación importante tanto para los empleados como para los empleadores, porque un desequilibrio entre el trabajo y la vida puede causar estrés y problemas de salud entre los trabajadores. Este estudio examina la relación entre la inteligencia emocional y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal entre los oficiales de policía, y también el impacto del apoyo organizativo como moderador en esta relación. Los datos fueron recopilados de 1566 agentes de policía en Malasia peninsular. Los datos se analizaron utilizando el método de Cuadrado Mínimo Parcial (PLS).	Identificar si la inteligencia emocional se relaciona positivamente con equilibrio entre la vida personal y la vida laboral. Identificar si el apoyo organizativo modera la relación entre la inteligencia emocional y el equilibrio entre la vida persona y la vida laboral	Metodo de Investigacion Cuantitativa: Encuestas Metodo de Investigacion Cuantitativa: Encuestas	Los resultados mostraron una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el equilibrio entre el trabajo y la vida. También se encontró apoyo organizacional para moderar esta relación. Estos hallazgos sugieren que para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida, los oficiales de policía deben tener inteligencia emocional y la presencia de apoyo organizativo fortalecería esta relación.	Base de Datos Sage Journals

Fuente: Elaboración propia.

Toda esta información aporta a este trabajo teniendo en cuenta que todas han investigado la I.E y sus relaciones con el desempeño laboral o la influencia que las emociones tienen sobre la vida de los trabajadores independiente la labor realizada, por ejemplo Ceballos(2012) llega la conclusión en su trabajo “Emociones e Inteligencia Emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones ” que “la I.E se encuentra determinada por una serie de aptitudes emocionales, las cuales son la combinación entre el pensamiento y el sentimiento concebidas como una capacidad aprehendida basada en la I.E que origina un desempeño laboral sobresaliente” (pág. 20), es decir que la I.E influye en el desempeño laboral de los trabajadores, por ende, el nivel de I.E tiene mucho que ver en la ejecución de tareas específicas en el ámbito laboral.

Por otro lado, de acuerdo a Muthu, Panggil y Mohd, la inteligencia emocional tiene mucho que ver no solo en el desempeño laboral de los funcionarios, sino también en otros ámbitos de su vida personal, para el estudio que ellos hicieron, encuestaron oficiales de policía, para determinar la relación entre el trabajo y la vida personal de cada uno de ellos. Dentro de lo que se hayo en dicho trabajo fue:

“Según nuestros hallazgos, se podría suponer que la I.E es un factor importante que puede afectar el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral de los oficiales de policía y, por lo tanto, para lograr un equilibrio entre la vida laboral y familiar Los oficiales de policía deben poder usar su IE. Al usar la IE de propia, se debe ser capaz de procesar información emocional generada por otros, así como por uno mismo, y usarlo para navegar por el entorno social (como se citó en Salovey y Mayer, 1990). Cuando los policías son capaces de explotar su IE, Tendrán conciencia de sí mismos, se convertirán

en buenos tomadores de decisiones y regularse para lograr sus objetivos (...) Además, lo que los policías sienten y cómo expresar sus emociones afectan su rendimiento y estas habilidades les ayudan a resolver problemas en el trabajo o dentro de su las familias” (Muthu, Panggil, & Mohd , 2016, pp. 5-6).

De acuerdo a la cita anterior, la IE ha tenido influencia sobre el desempeño de las personas en su ámbito laboral, mejorando las diferentes habilidades como resolución de problemas, situaciones que se presentan día a día en las instalaciones del Banco Davivienda, motivo por el cual estas investigaciones aportan información valiosa a este trabajo.

La presidenta de la Asociación Española para el desarrollo de la IE, la doctora Sonia Bartivas Cerezo expone las dos siguientes premisas sobre la IE y los empleados, 1)"La inteligencia emocional puede mejorar la toma de decisiones, lo que mejora la rentabilidad y la relación con su equipo" 2)"Una persona que está a gusto y emocionalmente equilibrada rinde mucho más, y esto es clave para las empresas" (Bartivas Cerezo, 2016).

4.3 Marco Contextual

El Banco Davivienda, como parte del Grupo Bolívar, comparte una misma cultura: Misión, Principios y Valores y Propósito Superior, que determinan qué, cómo y por qué hacer las cosas en la organización (Banco Davivienda, 2019). Teniendo en cuenta lo anterior la misión del Grupo Bolívar es: “Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. (Banco

Davivienda, 2019)”. El Banco Davivienda es una institución financiera que lleva más de 40 años en el mercado colombiano, su historia es la siguiente:

El Banco Davivienda nace en 1972, en ese año se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. La empresa inicia operaciones con 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha (Banco Davivienda, 2017)., el Banco lleva más de 40 años en Colombia, actualmente cuenta con un equipo de más de 15.000 personas para servir a más de 6,6 millones de clientes a través de 743 oficinas, 2400 puntos de atención Daviplata1, y cerca de 2.000 ATM'S a nivel regional, Además de Colombia, tenemos operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos (Banco Davivienda, 2017).

De acuerdo a la historia del Banco mencionada en el párrafo anterior, la misión de la empresa es:

“Generar Valor para que sus accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas” (Banco Davivienda, 2018):

- Conocimiento del Cliente
- Manejo del Riesgo
- Tecnología y Procesos
- Innovación
- Sinergia Empresarial

- Conocimiento del Negocio
- Manejo Emocional de las relaciones

Adicionalmente la visión del Banco Davivienda es:

“Continuar consolidados en el mercado como uno el banco exclusivo en Colombia para el manejo de las tarjetas Diners, las cuales ofrecen a sus socios un mundo de privilegios. También seguir contando con una amplia red de 559 Oficinas en más de 170 ciudades y más de 1.400 cajeros automáticos en todo el país. Hoy marcamos una nueva etapa en la historia de nuestra organización, la emisión de acciones preferenciales nos permite apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos día a día en una mejor empresa para nuestro país, nuestros clientes y nuestros funcionarios (Davivienda, 2018)”

Conociendo la historia, la misión y la visión del Banco, se hablara de la cantidad de empleados con los que contaba en el año 2018. Para ese año el Banco Davivienda, (2019), contaba con 17.396 funcionarios, incluyendo filiales nacionales e internacionales (ver tabla 7):

Tabla 7. Cantidad de funcionarios del Banco Davivienda

País	Hombres	Mujeres	Empleados
Colombia	4.835	8.309	13.144
Costa Rica	443	548	991
El Salvador	726	1.049	1.775
Honduras	538	746	1.284

Panamá	91	70	161
Miami	11	30	41
Total Davivienda	6.644	10.752	17.396

Fuente: Elaboración Propia, datos tomados de (Banco Davivienda, 2019)

De las 591 oficinas que están ubicadas en Colombia, 54 son las que conforman la regional Valle y Cauca, oficinas que serán el objeto de estudio de la investigación, donde laboran actualmente bajo un contrato término indefinido 175 informadores comerciales.

5. HIPOTESIS

- **Hipótesis 1:** Un nivel alto de IE tiene influye de manera positiva con en el desempeño.
- **Hipótesis 2:** Un nivel bajo de IE no influye en un bajo desempeño.
- **Hipótesis 3:** Un nivel alto de IE no garantiza un mejor desempeño.

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo de Investigación

Para analizar la relación que existe entre la IE y el desempeño comercial se realizara una investigación explicativa dado a que estas van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales estudios (Cortés Cortés & Iglesias

León, 2004). Teniendo en cuenta que las investigaciones explicativas incluyen relaciones entre conceptos, esto cual ayudara a identificar como los niveles de inteligencia emocional afectan a cada uno de los asesores comerciales y su rendimiento. La investigación explicativa puede dar resultados más profundos para lograr interpretar esa relación que existe entre la IE y el desempeño laboral, Niño Rojas, (2011) menciona su libro “Metodología de la Investigación” la importancia de este tipo de investigaciones:

La explicación también es un instrumento utilizado en muchos tipos de investigación; es casi que el objetivo final, la meta o la exigencia, ya que busca respuesta a una pregunta fundamental, por el deseo de conocer y saber del ser humano: “¿Por qué?”. Averigua las causas de las cosas, hechos o fenómenos de la realidad. La explicación es un proceso que va mucho más allá de la simple descripción de un objeto. Diríamos que es más avanzada, pues una cosa es evidenciar cómo es algo, o recoger datos y descubrir hechos en sí, y otra muy distinta explicar el por qué. “Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado, pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente (Niño Rojas, 2011, págs. 34-35)”

Este tipo de investigación no solo mostrara la relación existente entre los conceptos de la IE y el Desempeño Laboral si no que explicara por qué existe esa relación y que fenómeno se puede evidenciar a raíz de esos.

6.2 Fuentes y Herramientas de recolección y/o análisis de información

6.2.1 Fuentes

La fuente de información primaria sobre el nivel de I.E son los empleados comerciales de la Regional Valle y será medida por medio de dos encuestas y la fuente de información primaria sobre el Desempeño laboral son los empleados comerciales de la Regional Valle, la cual será medida por medio de dos encuestas.

Tabla 8. Fuentes de recolección de información

Tipo	Fuente	Herramienta	Información
Primaria	Empleados comerciales	Encuesta – Cuestionario	Nivel de IE
Primaria	Empleados Comerciales	Encuesta – Cuestionario	Desempeño

Fuente: Elaboración propia

6.2.2. Herramientas de recolección de información

Las herramientas de medición y recolección de la información que se van a utilizar para la construcción de los resultados serán conformados por medidas ya existentes, para los niveles de I.E se tendrá en cuenta un constructo bidimensional que se mide utilizando la escala de Goleman (1995), la cual está compuesta por 59 ítems basados en los dos tipos de aptitudes que componen la IE; la aptitud social conformada por 29 ítems (ver tabla 9) y la aptitud personal conformada por 29 ítems (ver tabla 10), este modelo se toma del ya elaborado por Duque Ceballos, Garcia Solarte, & Hurtado Ayala (2017) . Por otro lado, como se quiere relacionar la I.E con el desempeño, para este estudio se implementara un cuestionario conformado por 33 variables y se medirá el desempeño de los informadores del Banco Davivienda de la sucursal Valle y Cauca, dichas variables se toman de la carta descriptiva diseñada por el banco para el cargo de informador (ver tabla No. 11).

Para la medición de IE en la categoría de Aptitud Social se utilizaran las siguientes afirmaciones con el objetivo de identificar el comportamiento emocional de los individuos en el contexto social, es decir, en sus grupos de trabajo y en el Banco Davivienda en general:

Tabla 9. Componentes de Aptitud Social.

1	Percibo los sentimientos y emociones de las demás personas
2	Me intereso por percibir lo que las demás personas quieren expresar
3	Me resulta difícil hablar con las demás personas
4	Percibo las aptitudes que fortalecen el desempeño de las personas
5	Percibo las actitudes negativas que expresan las demás personas en el lugar de trabajo
6	Percibo con mayor facilidad las actitudes positivas que las personas expresan en su puesto de trabajo
7	Propicio situaciones ganar – ganar con mis compañeros de trabajo
8	Identifico con facilidad lo que las demás personas piensan de mi
9	Me interesa propiciar el fortalecimiento de las habilidades y destrezas de las personas con las que trabajo
10	Identifico los cambios emocionales de las demás personas cuando se incluyen en un grupo de trabajo
11	Genero condiciones para el mantenimiento de emociones positivas en el puesto de trabajo
12	Diseño y aplica tácticas efectivas de persuasión con las demás personas
13	Me resulta fácil persuadir a otras personas para la realización de ciertas actividades en el puesto de trabajo
14	Estoy dispuesto a escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decirme
15	Expreso mis ideas de forma clara
16	Las personas entienden con facilidad lo que quiero decir
17	Me interesa generar procesos de negociación y mediación para evitar los conflictos
18	Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño propio
19	Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal
20	Me interesa proyectar una imagen de respeto y ejemplo hacia las demás personas
21	Propicio condiciones de cambio en el lugar de trabajo
22	Me interesa crear y mantener múltiples relaciones interpersonales en el puesto de trabajo
23	Considero que las relaciones interpersonales con individuos de rangos superiores pueden llegar a ser beneficiosas para mi futuro
24	Considero que las relaciones interpersonales con individuos de mi nivel jerárquico

	no son tan importantes
25	Considero que las demás personas no deberían expresar sentimientos de enojo e ira en el puesto de trabajo
26	Me molesta que las demás personas expresen sus emociones sin importar las consecuencias de las mismas
27	Creo que si expreso de manera constante mis emociones, estas pueden ser utilizadas en mi contra
28	Creo que las demás personas no expresan sus emociones reales en el puesto de trabajo
29	Siempre expreso mis emociones reales en el puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Para la medición de I.E en la categoría de Aptitud Personal se utilizaran las siguientes afirmaciones con el objetivo de identificar el comportamiento emocional de los encuestados en el contexto individual, llegando al desarrollo y manejo de las emociones personales:

Tabla 10. Componentes de Aptitud Personal

1	Identifico y reconozco mis emociones
2	Reconozco los elementos positivos de mis emociones
3	Reconozco lo efectos negativos de mis emociones
4	Conozco mis limites emocionales
5	Me hago responsable por los efectos de mis emociones
6	Expreso con facilidad mi enojo
7	Expreso mis emociones independientemente si son consideradas como negativas
8	Expreso con facilidad mis emociones en el lugar de trabajo
9	Expreso con facilidad mi tristeza
10	Considero que el trabajo en equipo es indispensable para el éxito de mi vida personal
11	Considero que el trabajo en equipo es indispensable para el éxito de mi vida profesional
12	mi estado físico influye en las emociones que manifiesto hacia las demás personas
13	Experimento sentimientos de frustración con mi propia persona
14	Los cambios generan alteraciones en las emociones que manifiesto ante otras personas
15	En ocasiones desisto de una meta planteada cuando considero que los obstáculos son muchos
16	identifico las razones de mi felicidad
17	Expreso con facilidad mi felicidad
18	Soy claro en expresar lo que quiero y espero de las personas

19	Los valores como la honestidad e integridad son indispensables para todos mis actos
20	Acepto que mi desempeño es resultado de mi propio esfuerzo
21	soy consciente de mis fortalezas como persona
22	considero que la innovaciones fundamental para todas las actividades que realizo
23	Soy persistente en la búsqueda y logro de mis objetivos
24	Identifico las razones de mi enojo
25	Identifico las razones de mi frustración
26	Estoy dispuesto a comprometerme con las metas de otras personas

Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta la cantidad de variables en los componentes de aptitudes sociales y personales, se correrá un análisis factorial con el objetivo de armar categorías representativas y poder realizar un análisis mucho más acertado de para la investigación. Un análisis factorial en términos generales “es un conjunto de métodos estadísticos multivariados de interdependencia cuyo propósito principal es el de identificar una estructura de factores subyacentes a un conjunto amplio de datos (Perez & Medrano, 2010)”, es decir, al tener una base de datos con una gran cantidad de elementos, lo ideal es disminuir las variables para lograr un análisis mucho más acertado, en casos eliminando preguntas que pueden ser repetitivas o que no generen el suficiente impacto para el estudio, a su vez pueden unificarse preguntas categorizándolas en grupos similares y lograr resultados más específicos. Para que el proceso se realice de manera eficiente se debe verificar el cumplimiento de una serie de supuestos estadísticos exigentes, cuya violación puede conducir a resultados equívocos (Perez & Medrano, 2010), como por ejemplo lo son: la normalidad, linealidad y multicolinealidad de las puntuaciones. Sumado a ello los resultados del AFE y de los análisis estadísticos destinados a evaluar los supuestos anteriormente mencionados, pueden verse distorsionados por la existencia de casos con puntuaciones marginales (outliers uni y multivariados), por ello se recomienda en primer lugar llevar a cabo un análisis de exploración inicial de los datos con el objeto de detectar la existencia de casos atípicos o con valores extremos (Perez & Medrano, 2010).

Para medir el desempeño laboral de los informadores de la sucursal Valle del Cauca del Banco Davivienda se utilizaran las siguientes 33 funciones que deben realizar de manera diaria, mensual o periódicamente con el objetivo de identificar el cumplimiento de las tareas teniendo en cuenta que son de cumplimiento obligatorio en su rol dentro de la empresa.

Tabla 11. Carta descriptiva, funciones del informador del Banco Davivienda.

	Carta descriptiva, funciones del informador del Banco Davivienda.
1	Ofrecer información oportuna y veraz de los productos del Banco dando a conocer sus características, costos y seguridades. Diariamente
2	Realizar apertura de productos que ofrece el Banco. Diariamente.
3	Realizar novedades de derogación, asignación, desbloqueo y cambio de indicadores de tarjetas débito. Diariamente
4	Velar por el adecuado diligenciamiento por parte del cliente y realizar la entrevista presencial, para el diligenciamiento del formato nos interesa cuéntenos de usted y formato origen de fondos.
5	Confirmar la información adicional de cada producto abierto, excluyendo las cuentas de nómina.
6	Diligenciar y hacer firmar al cliente cada pagaré, acuse y carta de asegurabilidad por producto entregado. Diariamente
7	Enviar las tarjetas de registro de firmas de las cuentas corrientes de persona natural y jurídica a PyC y los formatos diligenciados en las aperturas de cuentas (formato nos interesa, origen de fondos, fotocopia documentos de identificación). Diariamente
8	Llevar al subdirector o al director un paquete de pagares de los productos de consumo para ser activados. Diariamente.
9	Recibir, organizar y enviar a las áreas específicas los documentos suministrados por los clientes para el estudio de créditos. Diariamente.
10	Atender todo tipo de reclamaciones. Diariamente
11	Realizar el cuadro al final del día de valores y no valores. Diariamente
12	Realizar la entrega de los reglamentos de cada producto. Diariamente
13	Atender eficiente y debidamente las quejas, peticiones y reclamos que realicen los consumidores financieros de acuerdo con los procedimientos establecidos por Davivienda para tal fin
14	Ingresar en el sistema las pólizas Davivienda Integral para ser descontadas. Diariamente
15	Participar en la organización y manejo de archivo de documentos de la oficina. Diariamente
16	Ingresar a la base de datos, la información suministrada por el cliente de manera eficiente. Diariamente

17	Vigilar e inspeccionar los documentos legales para evitar fraudes. Diariamente
18	Visar cada vez que el procedimiento lo requiera. Diariamente
19	Realizar visitas a empresas y clientes nuevos y vinculados para el ofrecimiento de productos y servicios. Periódicamente
20	Contactar al cliente cuando se requiere anexa, cambiar o confirmar alguna información registrada en el formato de solicitud de crédito.
21	Comunicarle al cliente la respuesta de la evaluación. Diariamente
22	Realizar labor de tele mercadeo en estrategias comerciales. Ocasionalmente
23	Registrar en el libro de control de la oficina las solicitudes enviadas a evaluación de crédito. Diariamente
24	Velar por el cumplimiento de las metas de la oficina. Mensualmente
25	Manejar el stock de papelería necesaria para desarrollar las funciones del cargo. Diariamente
26	Promover y divulgar el uso de los canales del banco.
27	Suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita tomar decisiones adecuadas frente a los productos y servicios que adquieran o tengan con Davivienda.
28	Brindar atención debida y respetuosa a los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con Davivienda, propendiendo por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
29	Demostrar interés genuino por el cliente, sonriendo y mirando a los ojos; para brindar un servicio amigable. ¿Cómo? · Servicio intuitivo y auto gestionable · Los elementos de seguridad no generan fricción en los clientes · Se reconocen las necesidades y características de cada cliente · Interés genuino por los clientes en momentos de impacto.
30	Cumplir con las políticas, normas y actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía, de acuerdo con las disposiciones del reglamento interno de trabajo y el reglamento de higiene y seguridad industrial
31	Hacer la vida sencilla a los clientes, solucionando y diseñando productos y servicios de acuerdo a sus necesidades; para ofrecer experiencias fáciles ¿Cómo? • Cero papel, mínimo tiempo de espera y Mobile/web • Solo se pide información que el Banco no tenga o no pueda tener • Toda la información que se entregue o se solicite al cliente es digital • Los tiempos corresponden a las expectativas del cliente • Eliminamos tecnicismos del lenguaje
32	<p>“El funcionario se hace responsable por brindar la máxima protección y usar adecuadamente la información a la cual tenga acceso, bajo los lineamientos definidos por el banco a través de sus políticas y normas de Seguridad, las cuales debe conocer y cumplir cabalmente. Dentro de sus responsabilidades se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dar un buen uso a los usuarios que son asignados, lo que implica brindar una adecuada custodia a la clave de acceso a los diferentes sistemas y en ningún caso prestar su usuario a otros funcionarios. -Proteger debidamente la información a la que se le brinde acceso, buscando resguardar su confidencialidad y evitar su divulgación; de forma que personas no autorizadas no puedan tener acceso a esta. -Proteger debidamente y de acuerdo con las Políticas de Seguridad de la Información definidas por el Banco todos los recursos tecnológicos o no tecnológicos que almacenen

	información confidencial.
	-Participar activamente en las iniciativas de concientización y capacitación que buscan generar o incrementar la cultura en Seguridad de la Información en los funcionarios del Banco.
	-Reportar los Incidentes de Seguridad que sean identificados, dado que ponen en riesgo la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información del Banco.”
33	Ejecutar los controles establecidos como parte habitual de las funciones en los procesos y actividades a cargo, generando las evidencias establecidas en los procedimientos de control o las solicitadas por el jefe inmediato como soporte de la ejecución

Fuente: Recursos Humanos Banco Davivienda.

Estas 33 funciones expuestas anteriormente se categorizaran en 5 factores diferentes para poder realizar una relación más asertiva frente a la IE. Las categorías son:

1. Atención al cliente.
2. Operativas.
3. Comerciales
4. Administrativas
5. Seguridad de la información.

Para poder lograr una relación entre la IE y el desempeño se utilizará la regresión lineal. Esta regresión “comprende el estudio de los datos muestrales para saber qué es y cómo se relacionan entre sí dos o más variables en una población (...) el análisis de regresión da lugar a una ecuación matemática que explica y predice dicha relación” (Badii, Guillen, Cerna, Valenzuela, & Landeros, 2012). Para este trabajo se aplicara regresión múltiple dado a que esta “implica dos o más variables independientes y una variable dependiente” (Badii, Guillen, Cerna, Valenzuela, & Landeros, 2012).

6.3. Muestra - población

Para este estudio se toma como población objetivo los asesores comerciales de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda. De acuerdo al ranking de productividad de la regional para el mes de febrero del año 2018, por medio de contrato a término indefinido la sucursal cuenta con 175 asesores en sus oficinas.

Para definir el tamaño de la muestra se utilizan formulas básicas de muestreo aleatorio simple para población finita, teniendo en cuenta un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% (Bustamante, 2011).

“El Nivel de confianza es aquel porcentaje de seguridad de generalización de los hallazgos del estudio de investigación. El valor comúnmente utilizado es el de 95%, que explica esta posibilidad porcentual de que nuestros hallazgos tienen una posibilidad de un error de 5%. Sin embargo el nivel de confianza que se menciona como valor porcentual, no es un porcentaje en sí, éste nivel, se obtiene de la distribución normal estándar de un área simétrica de una curva normal (área de confianza) donde se busca el Valor Z de la variable aleatoria de ésta área (Bustamante, 2011)”.

Tabla 12. Nivel de Confianza (Z)

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Fuente: (Bustamante, 2011)

Formula de Muestreo:

Figura 4. Ecuación Muestreo aleatorio Simple

$$N = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$\frac{168,07}{0,435} = \frac{168,07}{0,9604} = 120 \text{ encuestas}$$

De acuerdo a la fórmula aplicada, el resultado fue de 120 encuestas como muestra óptima. Para este caso se encuestaron 123 informadores de la sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda.

6.4. Herramientas de procesamiento

Para procesar los datos recolectados se hará un análisis descriptivo con medias y tablas de comparación y para ver la relación se harán correlación o regresión lineal utilizando SPSS.

6.5. Variables

Para esta investigación se tendrán en cuenta dos variables:

- a. Variable Independiente: Inteligencia Emocional la cual se medirá por medio de una encuesta aplicando la escala de Likert de 1 a 5.
- b. Variable Dependiente: Desempeño, esta se medirá por medio de una encuesta aplicando la escala de Likert de 1 a 5.

6.6 Fases de la investigación

6.6.1. Marco Lógico

Tabla 13. Marco Lógico

Objetivos Específicos	Actividades	Instrumentos	Indicadores
- Medir el nivel de la inteligencia emocional de los empleados comerciales de la Regional Valle del Cauca del Banco Davivienda	Identificar cuestionario a utilizar Sacar la muestra Aplicar encuesta	Encuesta	Encuestar el 80% de los empleados de la Regional Valle y Cauca
-Identificar el desempeño comercial de cada uno de los asesores comerciales de la Regional Valle del Cauca del Banco Davivienda	Buscar los resultados comerciales del primer trimestre de los empleados comerciales Filtrar por ubicación para poder tener los 150 que van a hacer encuestados	Informe de productividad y ranking comercial	Analizar los indicadores de productividad la regional.
-Relacionar la inteligencia emocional de los	Comparar los resultados de las encuesta versus a la productividad	Resultado de las encuestas (tabulados)	Identificar la relación que existe entre la

informadores comerciales de la Regional Valle del Cauca del Banco Davivienda con su rendimiento comercial	de cada uno de los encuestados.	Nivel de inteligencia emocional por Asesor. Informe de productividad y ranking comercial	productividad y los diferentes ítems de la encuesta sobre el nivel de IE,
---	---------------------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

7. RESULTADOS

7.1 Resultados, medición de la Inteligencia Emocional en los Informadores de la Sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda

Para poder medir el nivel de la I.E con la que cuentan los informadores en general de la sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda se utilizó el modelo de la escala de Goleman (1995), de las cuales se revisaran los resultados arrojados por las 123 encuestas realizadas a los empleados comerciales del Banco. Para esto se ha dividido la medición en aptitudes personales y aptitudes sociales. A continuación se mostraran los resultados obtenidos para el componente de aptitud personal (ver tabla 14,15 y 16) y sus respectivos promedios.

Tabla 14. Componentes de Aptitud Personal. Rango 4-5

Afirmación	Media
Expreso con facilidad mi felicidad	4,56
identifico las razones de mi felicidad	4,55
Los valores como la honestidad e integridad son indispensables para todos mis actos	4,53
Acepto que mi desempeño es resultado de mi propio esfuerzo	4,48
Considero que el trabajo en equipo es indispensable para el éxito de mi vida profesional	4,46
soy consciente de mis fortalezas como persona	4,44
Soy persistente en la búsqueda y logro de mis objetivos	4,4
Identifico y reconozco mis emociones	4,38
Reconozco los elementos positivos de mis emociones	4,33
Me hago responsable por los efectos de mis emociones	4,33
Considero que el trabajo en equipo es indispensable para el éxito de mi vida personal	4,32
considero que la innovaciones fundamental para todas las actividades que realizo	4,29
Soy claro en expresar lo que quiero y espero de las personas	4,17
Estoy dispuesto a comprometerme con las metas de otras personas	4,1
Identifico las razones de mi enojo	4,03

Fuente: Elaboración propia

Para el componente de aptitud personal se tiene que 15 de las 26 afirmaciones obtuvieron un promedio por encima 4, es decir que están en el rango de absolutamente si (5) y muchas veces (4). Revisando de manera detallada las afirmaciones se puede observar que tienen que ver con las

emociones positivas como lo son expresar felicidad (promedio 4.56) e identificar sus razones (promedio 4.55) Estas dos calificaciones representa estados de alegría en la vida personal y laboral del empleado comercial que a su vez son sinónimo de bienestar. Afirmaciones como identifico mis emociones e identifico los elementos positivos de mis emociones tienen mucha importancia para los encuestados con promedios de 4.38 y 4.33 respectivamente, donde se puede inferir que son personas conscientes de sus emociones y también reconocen elementos positivos de las mismas. Con esto se puede decir que los informadores cuentan con un nivel alto de IE, teniendo en cuenta que identifican sus emociones, conocen las razones de su felicidad, consideran que el trabajo en equipo es sumamente importante para su éxito personal (promedio 4.32) como profesional (promedio 4.46), incluso son personas que identifican las razones de su enojo muchas veces (4.01).

Tabla 15. Componentes de Aptitud Personal. Rango 3-4

Afirmación	Media
Reconozco lo efectos negativos de mis emociones	3,9
mi estado físico influye en las emociones que manifiesto hacia las demás personas	3,82
Conozco mis limites emocionales	3,81
Identifico las razones de mi frustración	3,77
Los cambios generan alteraciones en las emociones que manifiesto ante otras personas	3,63
Expreso con facilidad mis emociones en el lugar de trabajo	3,57
Expreso con facilidad mi enojo	3,42
Expreso mis emociones independientemente si son consideradas como negativas	3,38
Expreso con facilidad mi tristeza	3,28
Experimento sentimientos de frustración con mi propia persona	3,25

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, del componente de aptitudes personales también es importante mencionar que 10 de las 26 afirmaciones están en el rango de algunas veces (3) y muchas veces (4) confirmando

que el nivel de la I.E es alto en los informadores del Banco Davivienda. Aunque como se puede observar las 10 afirmaciones en su mayoría corresponden a una parte negativa de las emociones como lo son el enojo, frustración y tristeza, por ejemplo donde los encuestados afirman, con un promedio de 3.77, que identifican las razones de su frustración, reconocen los efectos negativos de estas (calificación de 3.9 en promedio). Este rango tiende a que en algunas ocasiones ellos reconocen este tipo de emociones, aun así también sabiendo que si consideran negativas las emociones estas son expresadas teniendo en cuenta que son seres humanos con sentimientos. Con un promedio de 3.28, los encuestados manifiestan que expresan con facilidad su tristeza, una emoción que es difícil de manera dado a que se relaciona con sufrimiento en muchos casos, pero aun así lo hacen además porque conocen sus límites emocionales.

Tabla 16. Componentes de Aptitud Personal. Rango 1-3

Afirmación	Media
En ocasiones desisto de una meta planteada cuando considero que los obstáculos son muchos	2,49

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente se tiene que entre el rango 1 (absolutamente no) y 3 (algunas veces) solo hay 1 de las 26 afirmaciones, con un promedio de 2.49, personas que consideran que en ocasiones desisten de una meta planteada cuando consideran que los obstáculos son muchos.

Con las descripciones de las tablas de los componentes de aptitud personal se pasara describir las tablas de componentes de aptitud social (ver tablas 17,18 y 19).

Tabla 17. Componentes de Aptitud Social. Rango 4-5

Afirmación	Media
Expreso mis ideas de forma clara	4,39
Me interesa proyectar una imagen de respeto y ejemplo hacia las demás personas	4,35
Propicio situaciones ganar – ganar con mis compañeros de trabajo	4,33
Me interesa generar procesos de negociación y mediación para evitar los conflictos	4,32
Propicio condiciones de cambio en el lugar de trabajo	4,27
Estoy dispuesto a escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decirme	4,26
Las personas entienden con facilidad lo que quiero decir	4,26
Me interesa crear y mantener múltiples relaciones interpersonales en el puesto de trabajo	4,25
Me interesa propiciar el fortalecimiento de las habilidades y destrezas de las personas con las que trabajo	4,17
Percibo con mayor facilidad las actitudes positivas que las personas expresan en su puesto de trabajo	4,11
Genero condiciones para el mantenimiento de emociones positivas en el puesto de trabajo	4,11
Identifico los cambios emocionales de las demás personas cuando se incluyen en un grupo de trabajo	4,1
Considero que las relaciones interpersonales con individuos de rangos superiores pueden llegar a ser beneficiosas para mi futuro	4,09
Percibo los sentimientos y emociones de las demás personas	4,04
Me intereso por percibir lo que las demás personas quieren expresar	4,04
Percibo las aptitudes que fortalecen el desempeño de las personas	4,02
Diseño y aplica tácticas efectivas de persuasión con las demás personas	4
Me resulta fácil persuadir a otras personas para la realización de ciertas actividades en el puesto de trabajo	4

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17, se observan los resultados promedio el componente de aptitud social, aquí se evidencia que 18 de las 29 afirmaciones se encuentran en el rango de absolutamente si (5) y muchas veces (4), es decir un 62%. Los funcionarios están de acuerdo con que expresan sus ideas de forma clara (promedio de 4.39) lo que quiere decir que de cierta manera hay un nivel alto de comunicación dentro del área comercial, factor sumamente importante cuando de ventas se trata. Afirmaciones como propiciar situaciones ganar-ganar con los compañeros de trabajo, con un promedio de 4.33, y generación de procesos de negociación para evitar conflictos, promedio de 4.32, demuestran un alto nivel de I.E, donde se manifiesta parcialidad en los procesos, equidad y solución civilizada de los problemas. En si los resultados muestran que los

informadores tienen la capacidad de trabajar en equipo, demuestran interés por lograr objetivos de manera conjunta, a su vez, cuentan con la capacidad de percibir las actitudes positivas que las personas expresan en su puesto de trabajo (promedio de 4.11), percepción de los sentimientos y emociones de las demás personas (promedio 4.04) y perciben aptitudes que fortalecen el desempeño de las personas.

Tabla 18. Componentes de Aptitud Social. Rango 3-4

Afirmación	Media
Percibo las actitudes negativas que expresan las demás personas en el lugar de trabajo	3,93
Identifico con facilidad lo que las demás personas piensan de mí	3,91
Siempre expreso mis emociones reales en el puesto de trabajo	3,91
Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño propio	3,8
Considero que las demás personas no deberían expresar sentimientos de enojo e ira en el puesto de trabajo	3,78
Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal	3,75
Creo que las demás personas no expresan sus emociones reales en el puesto de trabajo	3,72
Creo que si expreso de manera constante mis emociones, estas pueden ser utilizadas en mi contra	3,54
Me molesta que las demás personas expresen sus emociones sin importar las consecuencias de las mismas	3,46

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 18 representa los componentes de aptitud social cuyas respuestas promedio (escala de 1 a 5) están dentro del rango algunas veces (3) y muchas veces (4). En la tabla se observa primero que todo que aun así es un rango que demuestra un nivel medio alto en la IE de los informadores, en segunda instancia, se puede ver que tienden a ser emociones negativas como por ejemplo las afirmaciones, percibir las actitudes negativas que expresan las demás personas en el lugar de trabajo, con un promedio de 3.93; considerar que las demás personas no deberían expresar sentimientos de enojo e ira en el puesto de trabajo, promedio 3.78; creer que si expresa de manera constante las emociones estas pueden ser utilizadas en su contra con un promedio de calificación de 3.54 y molestarse por el hecho de que las demás personas expresen sus emociones

sin importar las consecuencias de las mismas, 3.46 de promedio. La afirmación “Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño propio” con un promedio de 3,75 tiene un impacto importante teniendo en cuenta que el medio financiero presenta infinidad de conflictos teniendo en cuenta el manejo de dinero por parte de terceros y el cumplimiento de las metas, y saber que el promedio se acerca a muchas veces, emocionalmente los informadores saben que un conflicto es también una oportunidad de mejora a nivel personal además de grupal.

Tabla 19. Componentes de Aptitud Social. Rango 1-3

Afirmación	Media
Considero que las relaciones interpersonales con individuos de mi nivel jerárquico no son tan importantes	2,34
Me resulta difícil hablar con las demás personas	2

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente la tabla 19, representa los componentes de aptitud social cuyas respuestas promedio están entre 1 y 3 (entre absolutamente no y algunas veces), es decir las que obtuvieron una calificación promedio más baja. En promedio la calificación para, “considero que las relaciones interpersonales con individuos de mi nivel jerárquico no son tan importantes”, fue de 2.34 y para la afirmación, “me resulta difícil hablar con las demás personas”, la calificación promedio llego solo a 2.

7.1.2 Análisis IE

Realizando un análisis general de los componentes de la aptitud personal y social se puede inferir que los informadores de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda cuentan con un nivel alto de I.E. En primera instancia los funcionarios son conscientes de sus emociones independiente de si estas son negativas o positivas, es de aclarar que de acuerdo a las calificaciones promedio, tienen mucho más presente las emociones positivas como lo son la

felicidad, tanto la expresión de las misma como la identificación de las razones que la producen. Al tener clara la felicidad, reconocerla y aceptarla, se facilita la comunicación tanto con el cliente externo como el interno (compañeros de trabajo), por eso se puede observar que afirmaciones como el trabajo en equipo es indispensable para el éxito personal y el profesional tienen calificaciones promedio por encima de 4, demostrando que se es consciente que el trabajo en equipo y trabajar de manera feliz se garantiza el éxito en el desempeño laboral. Los encuestados reconocen que los valores como la honestidad e integridad son indispensables para todos sus actos, es decir, el hecho de estar trabajando un Banco, esta premisa se debe cumplir, teniendo en cuenta que se está trabajando con clientes, con dinero y con la reputación de los clientes, de los mismos funcionarios y del Banco.

Por otro lado los informadores aceptan que su desempeño es resultado de su propio esfuerzo y son conscientes de que deben cumplir una meta, a su vez, se comprometen a trabajar por las metas de los demás para llegar mucho más rápido a al objetivo común, el cumplimiento de la oficina y de la regional. De lo siguiente se puede inferir de que por más de que sean evaluadas comerciales, operativa y administrativamente de manera individual, y de ser conscientes de que su desempeño laboral también es medido de la misma manera y que en la mayoría de los casos sus logros son resultado de su propio esfuerzo, ellos son parte de un grupo el cual tiene objetivos comunes, son conscientes de que deben dejar a un lado diferentes emociones para poder generar ese trabajo en equipo que requieren para cumplir.

De acuerdo a estos resultados los encuestados se preocupan por percibir las emociones propias y las emociones de los demás, demostrando empatía no solo por sus compañeros si no por los clientes que atienden a diario, esto les facilita muchas interacciones que tienen ellos todos los días, entendiendo al cliente desde sus emociones, poniéndose en los zapatos de cada

uno de ellos. Esta empatía logra que disminuyan los conflictos o mal entendidos, obteniendo puntos de vista muy objetivos, sin involucrar emociones ni tomarse personal los diferentes casos que exponen los clientes cuando acuden al Banco. Otro aspecto importante a resaltar, es el hecho de que los encuestados manifiestan hacerse responsables por los efectos de sus emociones, es decir, pueden tener episodios de enojo, tristeza, frustración incluso ataques de alegría, pero hay una responsabilidad por parte del individuo posterior al evento, saben que la expresión de emociones siempre trae diferentes respuestas y/o resultados de los cuales no pueden ser indiferentes independiente de cual sea el caso. Todo el proceso de las emociones incluye saber qué puede pasar al expresarlas, pero también, el grupo de encuestados está de acuerdo en que conoce las razones de porque se enojan, esto les da la capacidad de evitar diferentes escenarios, personas y situaciones que puedan generar enojo o la experiencia suficiente para aprender a controlar la emoción hasta el punto en que sabe que si algo lo enoja, no es necesario expresarlo de una manera impulsiva e irracional.

En cuanto al componente de aptitudes sociales, se puede analizar que hay un alto nivel de comunicación al observar que los asesores calificaron en promedio 4.39 la afirmación “expreso mis ideas de forma clara”, dado a la labor que ejercen de ofrecer productos financieros, asesorar a los clientes, deben tener una capacidad de comunicación que los lleve a cerrar de manera exitosa sus negocios, igualmente la afirmación “me resulta fácil persuadir a otras personas para la realización de ciertas actividades en el puesto de trabajo” infiere nuevamente que, con un promedio de 4 en calificación, los informadores cuentan con la capacidad de convencer a las personas de tomar los productos en el momento de ofrecerlos, expresando de manera clara la información y conociendo las necesidades de los clientes, incluso sus emociones. El proceso de comunicación no incluye solo el saberse expresar si no la habilidad de escuchar, los funcionarios

manifiestan estar dispuestos a escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decirme, es decir, el ejercicio comunicativo para los encuestados es muy importante en doble vía, se escucha lo que el cliente, compañero de trabajo, jefes o subordinados y a su vez expresan sus ideas, dan información, piden favores o se emiten ordenes de la forma más clara posible.

Los resultados también arrojan un alto nivel de relacionamiento social, como lo son las relaciones con los funcionarios de mayor nivel jerárquico, considerado sumamente importante para el futuro de cada uno de ellos, son conscientes no solo del respeto que le tienen a los diferentes niveles jerárquicos, si no de la importancia que representan a futuro. De lo siguiente se puede deducir que internamente las relaciones entre los informadores y sus jefes o personal de mayor rango influye en futuros ascensos, no solo por las capacidades que individualmente puedan tener si no por la forma en la que es percibido por ellos, como se relacionan, su forma de resolver problemas, la forma en la que cierran negocios, es decir una buena percepción es garantía de una buena recomendación, en su caso contrario, que la relación con los superiores no sea buena, la percepción por ende tampoco lo sería, esto podría conllevar a una mala recomendación. Por otro lado el relacionamiento con los compañeros de mismo nivel, a pesar de que la afirmación fuera “Considero que las relaciones interpersonales con individuos de mi nivel jerárquico no son tan importantes”, la tendencia en la respuesta fue cerca a tal vez, es decir una calificación cercana a 2 en promedio, pero muy lejos de una calificación de 5 que corresponde a definitivamente sí. Ahí se puede analizar que a los funcionarios les interesa y están de acuerdo con que es importante mantener relaciones con las personas de su mismo cargo, esto refleja preocupación por los demás, empatía con los colegas, interés por un ambiente laboral

competitivo (competencia sana) y colaborativo, y oportunidades de aprendizaje y enseñanza de doble vía.

Para finalizar, con una calificación promedio de 4.11 la afirmación, “Percibo con mayor facilidad las actitudes positivas que las personas expresan en su puesto de trabajo”, se analiza que hay un nivel de optimismo alto por parte de los encuestados, al percibir las actitudes positivas el cerebro se está acostumbrando a pensar en positivo, a ser optimista ante las situaciones. Por otro lado percibir dichas actitudes convierte el lugar de trabajo en un sitio más agradable para trabajar, mejora el clima laboral.

7.2 Resultados, medición del Desempeño Laboral de los Informadores de la Sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda

A continuación se describirán los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada a los informadores de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda, los cuales están divididos en desempeño enfocado en la atención al cliente (ver tabla 20), desempeño operativo (ver tabla 21), comercial (tabla 22), administrativo (ver tabla 23) y el desempeño enfocado en la seguridad de la información (ver tabla 24). Dichos resultados se presentan como promedios de calificación de cada una de las respuestas dadas por los 123 empleados encuestados.

Tabla 20. Desempeño enfocado en la atención al cliente.

Función	Calificación
Atiendo todo tipo de reclamaciones. Atiendo eficiente y debidamente las quejas, peticiones y reclamos que realicen los consumidores financieros de acuerdo con los procedimientos establecidos por Davivienda para tal fin Diariamente	4.63

Demuestro interés genuino por el cliente, sonriendo y mirando a los ojos; para brindar un servicio amigable. ¿Cómo? · Servicio intuitivo y auto gestionable · Los elementos de seguridad no generan fricción en los clientes · Se reconocen las necesidades y características de cada cliente · Interés genuino por los clientes en momentos de impacto.	4.52
Brindo atención debida y respetuosa a los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con Davivienda, propendiendo por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.	4.57
Hago la vida sencilla a los clientes, solucionando y diseñando productos y servicios de acuerdo a sus necesidades; para ofrecer experiencias fáciles ¿Cómo? · Cero papel, mínimo tiempo de espera y Mobile/web · Solo se pide información que el Banco no tenga o no pueda tener · Toda la información que se entregue o se solicite al cliente es digital · Los tiempos corresponden a las expectativas del cliente · Eliminamos tecnicismos del lenguaje	4.50

Fuente: Elaboración propia.

La tabla del desempeño enfocado en la atención al cliente muestra que en su mayoría los funcionarios tienen un nivel alto, con promedios de calificación por encima de 4.5. Los informadores desempeñan funciones como la atención de reclamaciones, quejas, peticiones y reclamos de manera correcta (promedio de calificación 4.63), demuestran un interés genuino por el cliente, brindan un servicio amigable (promedio 4.52), brindan atención debida y respetuosa a los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con el Banco (promedio 4.57) y hacen la vida sencilla a los clientes, solucionando y diseñando productos y servicios de acuerdo a sus necesidades (promedio 4.50). De manera general tienen un gran desempeño en su atención al cliente, logrando brindar un buen servicio.

Tabla 21. Desempeño Operativo.

Función	Calificación
Ingreso en el sistema las pólizas Davivienda Integral para ser descontadas. Diariamente	4.60
Realizo apertura de productos que ofrece el Banco. Realizo novedades de derogación, asignación, desbloqueo y cambio de indicadores de tarjetas débito.	4.63
Hago firmar al cliente cada pagaré, acuse y carta de asegurabilidad por producto entregado	4.72
Realizo de manera correcta en el sistema el registro de firmas de las cuentas corrientes de persona natural y jurídica a PyC y los formatos diligenciados en las aperturas de cuentas (formato nos interesa, origen de fondos, fotocopia documentos de identificación). Diariamente	4.28

Recibo, organizo y envío a las áreas específicas los documentos suministrados por los clientes para el estudio de créditos	4.36
Realizo el cuadro al final del día de valores y no valores	3.51
Ingreso a la base de datos, la información suministrada por el cliente de manera eficiente. Diariamente	3.66
Registro las solicitudes enviadas a evaluación de crédito. Diariamente	3.63

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto el desempeño operativo se puede observar que es bueno de manera general, teniendo en cuenta que sus calificaciones promedio están por encima de 3.51, la calificación más alta corresponde a la función “hago firmar al cliente cada pagaré, acuse y carta de asegurabilidad por producto entregado” con un promedio de 4.72, después se tiene la función “realizo apertura de productos que ofrece el Banco y realizo novedades de derogación, asignación, desbloqueo y cambio de indicadores de tarjetas débito” con un promedio de 4.63. Estas dos funciones en particular tienden a ser las de más alta calificación teniendo en cuenta que son tareas diarias y pre requisito de otros procedimientos. Las calificaciones en promedio disminuyen en los procedimientos, “realizo el cuadro al final del día de valores y no valores” (3.51), “registro las solicitudes enviadas a evaluación de crédito” (3.63) y “Ingreso a la base de datos, la información suministrada por el cliente de manera eficiente” (3.66). De manera general el desempeño operativo es bueno dado a que la calificación promedio se encuentra dentro del rango 3 al 5, es decir, entre algunas veces, pero con una tendencia cercana a muchas veces y a absolutamente sí.

Tabla 22. Desempeño Comercial.

Función	Calificación
Realizo visitas a empresas y clientes nuevos y vinculados para el ofrecimiento de productos y servicios. Periódicamente	4.07
Contacto al cliente cuando se requiere anexa, cambiar o confirmar alguna información registrada en el formato de solicitud de crédito.	4.13
Comunico al cliente la respuesta de la evaluación. Diariamente	3.72
Realizo labor de tele mercadeo en estrategias comerciales. Ocasionalmente	3.67
Promuevo y divulgo el uso de los canales del banco.	3.87
Velo por el cumplimiento de las metas de la oficina. Mensualmente	4.39

Suministro a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita tomar decisiones adecuadas frente a los productos y servicios que adquieran o tengan con Davivienda.	4.15
--	------

Fuente: Elaboración propia.

El desempeño comercial como se puede ver tiene calificaciones promedio entre 3.67 y 4.15, lo que se puede decir inicialmente que es una calificación muy cerrada, adicionalmente que demuestra que hay un desempeño cercano al 4, es decir muchas veces se cumplen la funciones comerciales requeridas. La calificación promedio más alta fue de 4.39, “velo por el cumplimiento de las metas de la oficina”, le siguen calificaciones de 4.15, “suministro a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita tomar decisiones adecuadas frente a los productos y servicios que adquieran o tengan con Davivienda” y de 4.13, “contacto al cliente cuando se requiere anexar, cambiar o confirmar alguna información registrada en el formato de solicitud de crédito”. Las calificaciones más bajas son, 3.67 y 3.72 que corresponden a las funciones “realizo labor de tele mercadeo en estrategias comerciales” y “comunico al cliente la respuesta de la evaluación” respectivamente. Aun así con esos promedios la tendencia es de un desempeño bueno en la parte comercial.

Tabla 23. Desempeño Administrativo

Función	Calificación
Manejo el stock de papelería necesaria para desarrollar las funciones del cargo. Diariamente	3.37
Participo en la organización y manejo de archivo de documentos de la oficina. Diariamente	3.29

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del desempeño administrativo como se observa tienen calificaciones de 3.37 como la más alta y 3.29 como la más baja, pero de manera general es una tendencia a que alguna veces se ejecutan dichas tareas, que como se puede ver, son de papelería. Las dos únicas funciones “manejo el stock de papelería necesaria para desarrollar las funciones del cargo” promedio

3.37 y “manejo el stock de papelería necesaria para desarrollar las funciones del cargo” con un promedio de 3.29 demuestran que el desempeño es entre regular y bueno.

Tabla 24. Desempeño enfocado en la Seguridad de la Información

Función	Calificación
Velo por el adecuado diligenciamiento por parte del cliente y realizar la entrevista presencial, para el diligenciamiento del formato nos interesa cuéntenos de usted y formato origen de fondos. Confirmando la información adicional de cada producto abierto.	4.70
Vigilo e inspecciono los documentos legales para evitar fraudes. Diariamente	4.69
Doy un buen uso a los usuarios que son asignados, lo que implica brindar una adecuada custodia a la clave de acceso a los diferentes sistemas y en ningún caso prestar su usuario a otros funcionarios.	4.71
Protejo debidamente la información a la que se le brinde acceso, buscando resguardar su confidencialidad y evitar su divulgación; de forma que personas no autorizadas no puedan tener acceso a esta.	4.76
Protejo debidamente y de acuerdo con las Políticas de Seguridad de la información definidas por el Banco todos los recursos tecnológicos o no tecnológicos que almacenen información confidencial.	4.76
Participo activamente en las iniciativas de concientización y capacitación que buscan generar o incrementar la cultura en Seguridad de la información en los funcionarios del Banco.	4.55
Reporto los Incidentes de Seguridad que sean identificados, dado que ponen en riesgo la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información del Banco.”	4.63
Ejecuto los controles establecidos como parte habitual de las funciones en los procesos y actividades a cargo, generando las evidencias establecidas en los procedimientos de control o las solicitadas por el jefe inmediato como soporte de la ejecución	4.54

Fuente: Elaboración propia.

La seguridad de la información tuvo uno de los desempeños más altos con notas promedio desde 4.54 hasta 4.76, es decir en el rango de calificación 4-5 (entre muchas veces y definitivamente sí). Este desempeño es excelente y debe ser así, teniendo en cuenta que se encuestaron funcionarios bancarios, quienes deben asegurar la seguridad. Las calificaciones promedio más altas corresponden a “protejo debidamente la información a la que se le brinde acceso, buscando resguardar su confidencialidad y evitar su divulgación; de forma que personas no autorizadas no puedan tener acceso a esta” con un 4.76 en promedio al igual que “protejo

debidamente y de acuerdo con las Políticas de Seguridad de la información definidas por el Banco todos los recursos tecnológicos o no tecnológicos que almacenen información confidencial” con la misma calificación promedio. Las dos funciones antes mencionadas tienen un impacto muy grande en la operación de la empresa y los funcionarios son conscientes de eso. La nota más baja fue de 4.54 y corresponde a la función “ejecuto los controles establecidos como parte habitual de las funciones en los procesos y actividades a cargo, generando las evidencias establecidas en los procedimientos de control o las solicitadas por el jefe inmediato como soporte de la ejecución”. Aun con la calificación más baja, el desempeño es alto, lo que representa que en general hay una conciencia de seguridad de la información y protección de los datos.

7.2.1 Análisis de Desempeño

Los resultados de las encuestas en cuanto al desempeño muestran que este en promedio es alto. El desempeño se dividió en 5 diferentes grupos, desempeño enfocado en la atención al cliente, desempeño operativo, comercial, administrativo y seguridad de la información. Las calificaciones promedio más bajas, 3.29 y 3.37 se reflejaron en el grupo del desempeño administrativo, donde con solo dos variables, obtuvieron notas por debajo de 3.5, esto demuestra en primera instancia que los funcionarios comerciales dejan a un lado el enfoque administrativo, para enfocarse en su cumplimiento comercial, aun así una calificación promedio superior a 3 no quiere decir que no se haga, de acuerdo a la escala se estaría haciendo alguna vez. De esto también se puede inferir el avance tecnológico, lo cual es sinónimo de ahorro de papel y disminución en las labores de archivo y papelería.

El desempeño enfocado al cliente presenta un nivel muy alto. Se parte del hecho de que es un Banco y presta servicios financieros con un contacto directo con clientes y usuarios. Con

promedios entre 4.5 y 4.63 se infiere que el informador comercial del Banco Davivienda se preocupa por mantener una buena relación con el cliente, por ende, presta un buen servicio. El hecho de brindar una atención debida y respetuosa a los consumidores financieros se garantizan relaciones de largo plazo, que a su vez garantiza el cumplimiento comercial del presente y del futuro, manteniendo prospectos que más adelante tendrán en cuenta la experiencia que tuvo en el pasado en las oficinas del Banco y volverán a adquirir los productos y servicios de la empresa.

El desempeño comercial se evaluó con base en 7 diferentes funciones que deben cumplir los informadores del Banco Davivienda, dichas tareas arrojaron un promedio total de 4 ($4.07+4.13+3.72+3.67+3.87+4.39+4.15 / 7 = 4$), esto demuestra que el desempeño está en un nivel alto. Por otro lado se puede inferir que los informadores se preocupan por cumplir de manera integral, realizando sus respectivas visitas a clientes, mantienen una comunicación efectiva con los clientes, relaciones a largo plazo, esto tiene que ver con el desempeño enfocado a la atención al cliente, dado a que un buen servicio prestado, facilita la relación con el cliente a futuro, lo que se ve reflejado en el desempeño comercial.

El desempeño operativo es de mucha importancia para el sector financiero, para poder ofrecer un servicio y/o producto financiero, siempre hay un proceso operativo detrás de este, es por eso que esta evaluación, que arrojó resultados buenos demuestra que los encuestados están cumpliendo con las funciones asignadas en términos operativos. Realizar un correcto procedimiento de recolección de firmas en los pagarés garantiza que la activación de productos a futuro se pueda efectuar sin inconvenientes, mejorando la atención al cliente y fortaleciendo las relaciones a largo plazo. Cada solicitud de crédito requiere de una perfecta recolección, y organización y envío de documentos, este ítem en particular “Recibo, organizo y envío a las áreas específicas los documentos suministrados por los clientes para el estudio de créditos”

obtuvo una calificación de 4.36 en promedio, es decir que en la mayoría de los casos hay un envío correcto de la documentación que a su vez se traduce en un mejor servicio y aprobación de los productos financieros de una manera oportuna, evitando reproceso y mal entendidos con los cliente. Esto finalmente conlleva a la mejora de la relación funcionarios y clientes. Realizar apertura de productos que ofrece el Banco y realizar novedades de derogación, asignación, desbloqueo y cambio de indicadores de tarjetas débito con una calificación promedio de un 4.63 indica que el procedimiento se está realizando bien desde el principio, es decir, el proceso inicial de vinculación de un cliente parte desde la apertura del producto. Posterior a la apertura se iniciaría la profundización de los clientes, el éxito de la profundización en su mayoría depende de la experiencia vivida en la vinculación, es decir, en proceso operativo inicial.

Finalmente del desempeño enfocado a la Seguridad de la Información se puede inferir que los informadores de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda tienen claridad sobre las funciones que deben cumplir. Como se pudo observar en la tabla 21, las calificaciones promedio están por encima de 4.54, es decir un nivel supremamente alto en términos de seguridad. Teniendo en cuenta que son funcionarios del sector financiero, que manejan información de clientes la cual debe ser manejada de manera confidencial y de que existe un riesgo sobre el incorrecto manejo de la información, los informadores son conscientes de la responsabilidad que esto representa, por ende por eso llevan a cabo controles de seguridad los cuales están establecidos en su carta descriptiva y velan por correcto funcionamiento de los procesos con el objetivo de salvaguardar los intereses de los clientes, del Banco y de ellos mismos. Un correcto manejo de la información representa confiabilidad y confianza para los clientes, demuestra respeto e interés por ellos, generando relaciones a largo plazo, justo lo que se busca para poder lograr los cumplimientos comerciales, logra las metas establecidas de manera individual y

grupales. Lo anterior se puede confirmar con la calificación promedio más alta que se obtuvo en este ejercicio para la función “proteger debidamente la información a la que se le brinde acceso, buscando resguardar su confidencialidad y evitar su divulgación; de forma que personas no autorizadas no puedan tener acceso a esta” la cual fue de 4.76.

Esto confirma que el desempeño de los informadores es alto y tiene coherencia entre las diferentes funciones que se deben llevar a cabo, lo que conlleva a centrar todo en las relaciones a largo plazo, un interés genuino por el cliente, proteger la información del cliente, mantenerlo informado sobre sus productos, ofrecerle nuevas alternativas, satisfacer a cabalidad sus necesidades, incluso hasta conocerlo como persona.

7.3. Resultados, relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Informadores de la Sucursal Valle y Cauca del Banco Davivienda

Para poder realizar la relación entre la IE se realizaron análisis factoriales por cada componente obteniendo finalmente los siguientes factores.

Tabla 25. Análisis Factorial Aptitud Personal

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Identifico y reconozco mis emociones	0,801								
Reconozco los elementos positivos de mis emociones	0,862								
Reconozco los efectos negativos de mis emociones	0,793								
Conozco mis límites emocionales	0,681								
Me hago responsable por los efectos de mis emociones	0,455								
Expreso con facilidad mi enojo		0,821							
Expreso mis emociones independientemente si son consideradas como negativas		0,827							
Expreso con facilidad mis emociones en el lugar de trabajo		0,718							
Expreso con facilidad mi tristeza		0,443							
considero que la innovaciones fundamental para todas las actividades que realizo			0,711						
Soy persistente en la búsqueda y logro de mis objetivos			0,773						
Identifico las razones de mi enojo				0,820					
Identifico las razones de mi frustración				0,844					
mi estado físico influye en las emociones que manifiesto hacia las demás personas					0,801				
Experimento sentimientos de frustración con mi propia persona					0,662				
Los cambios generan alteraciones en las emociones que manifiesto ante otras personas					0,717				
identifico las razones de mi felicidad						0,803			
Expreso con facilidad mi felicidad						0,878			
Soy claro en expresar lo que quiero y espero de las personas						0,401			
Los valores como la honestidad e integridad son indispensables para todos mis actos							0,710		
Acepto que mi desempeño es resultado de mi propio esfuerzo							0,816		
soy consciente de mis fortalezas como persona							0,809		
Considero que el trabajo en equipo es indispensable para el éxito de mi vida personal								0,472	
Considero que el trabajo en equipo es indispensable para el éxito de mi vida profesional								0,473	
Estoy dispuesto a comprometerme con las metas de otras personas									0,565

Fuente: elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 11, El análisis factorial para los 26 ítems del constructo aptitud personal arrojó 8 factores que explican el 69.43% de la varianza total de la escala. Esta solución presenta un buen nivel de ajuste según el índice de adecuación muestral ($KMO = 0,726$) y la prueba de esfericidad de Bartlett confirma la validez del análisis factorial con un nivel de significancia $p < 0,01$. Se realizó esto con el objetivo de hacer un análisis entre estos

componentes y el desempeño. Cada factor cuenta con afirmaciones que se relacionan, las cuales se describirían a continuación.

FACTOR 1: Reconocimiento de las emociones y sus límites

El factor está compuesto por 5 variables que se relacionan por medio del proceso del reconocimiento de las emociones, tanto sus efectos positivos como negativos y las responsabilidades que estas conllevan.

FACTOR 2: Expresión de las emociones

Este factor cuenta con 4 variables que están enfocadas en la expresión de las emociones, la facilidad o no con la que la gente la expresa independientemente de si es positiva o negativa.

FACTOR 3: Orientación al logro

Se incluyeron 2 variables en este factor que están relacionados en la orientación al logro donde se reconoce la importancia de la innovación en las actividades que se ejecutan y la persistencia del ser humano en cuanto a la búsqueda y el logro de los objetivos trazados.

FACTOR 4: Identificación de emociones negativas

El factor lo componen 2 variables que se relacionan en identificar emociones consideradas negativas como lo son el enojo y la frustración.

FACTOR 5: Autoestima

Las siguientes 3 variables van enfocadas en la persona misma, estado físico, experimentación de sentimientos negativos y cambios que puedan alterar la expresión de las emociones propias.

FACTOR 6: Identificación y expresión de emociones positivas

El factor lo componen 3 afirmaciones relacionadas a la felicidad, identificación y expresión de la misma, igualmente de como el individuo tiene claro y expresa lo que quiere y espera de las demás personas.

FACTOR 7: Integridad y personalidad

Este factor está compuesto por 3 variables las cuales se enfocan en los valores del individuo como parte indispensable para la vida, la conciencia del esfuerzo y las fortalezas como factores que facilitan el desempeño y los resultados.

FACTOR 8: Trabajo en equipo y compromiso

Compuesto por 3 variables que se relacionan entres sí en la importancia del trabajo en equipo como factor que impulsa el éxito tanto personal como profesional en la vida, a su vez incluye el compromiso por parte del individuo con las metas de terceros.

Tabla 26. Análisis Factorial Aptitud Social

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Percibo los sentimientos y emociones de las demás personas	0,476							
Me intereso por percibir lo que las demás personas quieren expresar	0,610							
Percibo con mayor facilidad las actitudes positivas que las personas expresan en su puesto de trabajo	0,573							
Propicio situaciones ganar – ganar con mis compañeros de trabajo	0,741							
Identifico con facilidad lo que las demás personas piensan de mí	0,673							
Me interesa propiciar el fortalecimiento de las habilidades y destrezas de las personas con las que trabajo	0,603							
Identifico los cambios emocionales de las demás personas cuando se incluyen en un grupo de trabajo		0,459						
Genero condiciones para el mantenimiento de emociones positivas en el puesto de trabajo		0,556						
Diseño y aplica tácticas efectivas de persuasión con las demás personas		0,756						
Me resulta fácil persuadir a otras personas para la realización de ciertas actividades en el puesto de trabajo		0,800						
Considero que las relaciones interpersonales con individuos de rangos superiores pueden llegar a ser beneficiosas para mi futuro		0,678						
Percibo las aptitudes que fortalecen el desempeño de las personas			0,788					
Percibo las actitudes negativas que expresan las demás personas en el lugar de trabajo			0,637					
Estoy dispuesto a escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decirme			0,670					
Me interesa generar procesos de negociación y mediación para evitar los conflictos			0,450					
Me interesa proyectar una imagen de respeto y ejemplo hacia las demás personas				0,817				
Propicio condiciones de cambio en el lugar de trabajo				0,412				
Me interesa crear y mantener múltiples relaciones interpersonales en el puesto de trabajo				0,689				
Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño propio					0,882			
Considero que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal					0,847			
Considero que las demás personas no deberían expresar sentimientos de enojo e ira en el puesto de trabajo						0,785		
Me molesta que las demás personas expresen sus emociones sin importar las consecuencias de las mismas						0,687		
Creo que si expreso de manera constante mis emociones, estas pueden ser utilizadas en mi contra						0,718		
Expreso mis ideas de forma clara							0,527	
Las personas entienden con facilidad lo que quiero decir							0,401	
Creo que las demás personas no expresan sus emociones reales en el puesto de trabajo							0,422	
Siempre expreso mis emociones reales en el puesto de trabajo							0,725	
Me resulta difícil hablar con las demás personas								0,782
Considero que las relaciones interpersonales con individuos de mi nivel jerárquico no son tan importantes								0,720

Fuente: elaboración propia

La tabla 12, muestran el análisis factorial para los 29 ítems del constructo aptitud social que arrojó 8 factores que explican el 68.79% de la varianza total de la escala. Esta solución presenta un buen nivel de ajuste según el índice de adecuación muestral ($KMO = 0,726$) y la prueba de esfericidad de Bartlett confirma la validez del análisis factorial con un nivel de significancia $p < 0,01$. Se realiza con el objetivo de hacer un análisis entre estos componentes y el desempeño. A continuación se realizara la categorización explicando cada uno de los factores.

FACTOR 1: Percepción de Emociones

El factor consta de 6 variables las cuales están enfocadas en la percepción que tiene la persona de los demás y el interés de hacerlo. También se relacionan en el hecho de percibir las actitudes positivas que las personas expresan en sus trabajos y la facilidad de percibir lo que los demás individuos piensan con respecto a la persona. Finalmente se relacionan la afirmación de propiciar los escenarios de ganar – ganar y la importancia de propiciar el fortalecimiento de las habilidades y destrezas de otros individuos.

FACTOR 2: Persuasión y relacionamiento

Este factor cuenta con 5 variables que están relacionadas en primera estancia con el diseño de estrategias para persuadir a las personas, la facilidad que algunos individuos tienen para lograr persuadir de manera eficiente. Por otro lado, el relacionamiento cuando hay grupos de trabajo, lograr identificar emociones de los integrantes y generando condiciones para mantener emociones positivas en los lugares de trabajo, finalmente el relacionamiento con personal de cargos superiores que representan beneficios a futuro.

FACTOR 3: Percepción y relaciones interpersonales

El factor consta de 4 variables que incluyen la percepción de emociones tanto positivas como negativas en los lugares de trabajo, a su vez la importancia del respeto en las relaciones

interpersonales, el hecho de escuchar sin interrupciones y estar siempre dispuesto al diálogo y a la negociación con el objetivo de evitar conflictos.

FACTOR 4: Interés por el cuidado y la mejora del lugar de trabajo

Este factor incluye 3 variables que demuestran interés por la proyección de una imagen de respeto y ejemplo para con los demás compañeros de trabajo, interés por propiciar cambios positivos en el lugar de trabajo, de igual manera la disposición de crear y mantener múltiples relaciones interpersonales laborales.

FACTOR 5: Beneficios de los conflictos

Compuesta por dos variables que están relacionadas entre sí mediante los beneficios a nivel propio y/o grupal que pueden traer los conflictos.

FACTOR 6: Expresión social de las emociones

Las 3 variables que la componen representan la molestia generada cuando terceros expresan sus emociones en su lugar de trabajo, sobre todo cuando las emociones son el enojo y a ira, a su vez, el miedo que existe al expresar emociones en el puesto de trabajo, miedo a que sean usadas en su contra.

FACTOR 7: Comunicación Asertiva

Estas 4 variables representan la habilidad de las personas para expresarse de una manera clara en donde al receptor le queda fácil entender y procesar el mensaje. Por otro lado la comunicación incluye la expresión de las emociones, por eso las variables están relacionadas entre sí sobre la libre expresión de las mismas.

FACTOR 8: Comunicación negativa

El factor comprende las variables que manifiestan dificultad al hablar con otras personas, es decir procesos de comunicación no efectiva, al igual que la consideración de que las relaciones entre el personal del mismo rango no son de suma importancia.

7.3.1 Regresiones Lineales

Para el análisis de la influencia de la IE en el desempeño laboral de los informadores de la regional Valle y Cauca del Banco Davivienda se plantean inicialmente las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis 1:** Un nivel alto de IE tiene influye de manera positiva con en el desempeño.
- **Hipótesis 2:** Un nivel bajo de IE no influye en un bajo desempeño.
- **Hipótesis 3:** Un nivel alto de IE no garantiza un mejor desempeño.

Tabla 27. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño enfocado en la atención al cliente.

a. Variable dependiente: ATENCLIENTE	Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		120,071	0,000
Reconocimiento de las emociones y sus límites	0,327	4,164	0,000
Expresión de las emociones	-0,041	-0,528	0,598
Orientación al logro	0,171	2,181	0,031
Identificación de emociones negativas	0,299	3,804	0,000
Autoestima	0,068	0,872	0,385
Identificación y expresión de emociones positivas	0,188	2,388	0,019
Integridad y personalidad	-0,052	-0,663	0,509
Trabajo en equipo y compromiso	0,164	2,085	0,039

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede ver en la tabla 27, el desempeño enfocado en la atención al cliente se ve influenciado por la IE por medio de los componentes de las aptitudes personales en los siguientes factores:

Reconocimiento de las emociones y sus límites: el funcionario reconoce e identifica sus emociones tanto las positivas como las negativas, a su vez, conoce sus límites emocionales y se hace responsable de ellos. De esto se puede inferir que las personas que tienen la capacidad de identificar sus propias emociones son capaces de atender a cualquier tipo de cliente que se le presente. Al reconocer e identificar sus emociones de manera positiva puede garantizar un buen servicio, hasta el punto de poder ser empáticos con las personas, entender sus necesidades y fácilmente trabajar en función del cliente.

Orientación al logro: los individuos son persistentes en la búsqueda y logro de los objetivos a su vez también tienen presente que la innovación es fundamental para las tareas diarias, esto puede verse como dos factores importantes que comprueban la influencia positiva en el desempeño orientado al cliente. Personas que tienen claro para donde van y cómo van a llegar a ese objetivo son altamente efectivos para la ejecución de tareas, esto se ve reflejado en el buen desempeño.

Identificación de emociones negativas: La identificación de emociones como lo son el enojo y la frustración le da la capacidad al individuo de poder controlarse ante los clientes que está atendiendo cuando estos pretendan afectarlos de manera emocional. Esta capacidad de identificar las razones del enojo se vuelve en una estrategia de blindarse ante los ataques de rabia de terceros, como suele suceder en la atención al cliente, esto garantiza que no existan conflictos que perturben el desempeño enfocado a la atención de los clientes.

Identificación y expresión de emociones positivas: identificar las razones de la felicidad propia y expresarla con facilidad en sinónimo de un empleado alegre el cual va a atender de manera agradable a sus clientes. De igual manera en este estado emocional de felicidad se puede el individuo expresar de manera clara, mejora la relación con el cliente. Esta es una manera de relacionar de manera positiva la IE con el desempeño enfocado en la atención al cliente.

Trabajo en equipo y compromiso: El trabajo en equipo es indispensable para el éxito tanto en la vida personal como la vida profesional, a su vez el compromiso por los objetivos y metas de terceros son factores muy importantes en el ámbito laboral. De esto se infiere que el trabajo en equipo juega un papel crucial en la atención al cliente, si se ve desde el punto de vista de la solución de los problemas o satisfacción al cliente, trabajar en equipo equivale a más personas demostrando interés por el cliente y poder cumplir con las promesas de valor.

Tabla 28. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño operativo.

	Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		98,034	0,000
Reconocimiento de las emociones y sus límites	0,105	1,464	0,146
Expresión de las emociones	0,093	1,292	0,199
Orientación al logro	0,243	3,381	0,001
Identificación de emociones negativas	0,394	5,480	0,000
Autoestima	-0,188	-2,613	0,010
Identificación y expresión de emociones positivas	-0,047	-0,661	0,510
Integridad y personalidad	0,314	4,372	0,000

Trabajo en equipo y compromiso	0,202	2,815	0,006
--------------------------------	-------	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al desempeño operativo, este se ve influenciado por la IE por medio de los componentes de las aptitudes personales en los siguientes factores:

Orientación al logro: este factor incluye la persistencia en la búsqueda y logro de los objetivos, de igual manera también tienen presente que la innovación es fundamental para las labores diarias, estos dos elementos influyen de manera positiva en el desempeño operativo. Aquí se puede analizar que el cumplimiento operativo requiere de personas que sean persistentes dado a que se deben cumplir con funciones e indicadores, por otro lado cuando los indicadores no se cumplen, la innovación, buscar una forma diferente y/o nueva de hacer las cosas garantiza la obtención del logro.

Identificación de emociones negativas: La identificación de emociones negativas como por ejemplo el enojo en el ámbito operativo muestran una manera de poder aceptar esta emoción de tal manera que no afecte el desempeño de las tareas, al igual que la frustración por no cumplir un indicador, son emociones que por lo regular bloquean al individuo y lo alejan de las metas. Identificando estas dos emociones en particular y aceptándolas requiere de un alto nivel emocional el cual influye de manera positiva el desempeño operativo.

Autoestima: este factor en particular afecta de manera negativa el desempeño, en este caso el operativo, esto dado a que se pueden presentar casos en donde los individuo se sienten cansados y/o débiles físicamente y esto repercute directamente en las emociones, a su vez sentimientos de frustración o cambios organizacionales afectan a la persona, desviándolo del objetivo generando una afectación en el desempeño operativo.

Integridad y personalidad: la honestidad e integridad son indispensables para la ejecución de procesos en una empresa, de igual manera ser consciente de sus fortalezas y aceptar que el desempeño es resultado del esfuerzo propio son afirmaciones que influyen de manera positiva cuando se habla de un desempeño operativo. De esto se puede analizar que mientras se trabaje bajo la premisa de la honestidad, los procesos van a terminar de la misma manera. Cada individuo cuenta con unas fortalezas de las cuales ellos conocen, por ende, saben cómo manejarlas para lograr los cumplimientos operativos.

Tabla 29. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño comercial.

a. Variable dependiente: COMERCIAL	Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		79,039	0,000
Reconocimiento de las emociones y sus límites	0,070	1,021	0,309
Expresión de las emociones	0,192	2,799	0,006
Orientación al logro	0,223	3,250	0,002
Identificación de emociones negativas	0,414	6,024	0,000
Autoestima	-0,215	-3,127	0,002
Identificación y expresión de emociones positivas	-0,146	-2,120	0,036
Integridad y personalidad	0,326	4,752	0,000
Trabajo en equipo y compromiso	0,160	2,334	0,021

Fuente: Elaboración propia

Para el desempeño comercial, la IE influye por medio de los componentes de las aptitudes personales en los siguientes factores:

Expresión de las emociones: la expresión de emociones ya sean de tristeza, enojo, independiente de que estas sean consideradas negativas, pero de una forma controlada demuestra que se es humano, por ende, esto sensibiliza a los receptores, para este caso como se habla del ámbito comercial, se habla de establecer relaciones confiables a largo plazo.

Orientación al logro: los individuos conocen cuáles son sus metas comerciales, teniendo en cuenta que son persistentes en la búsqueda y el logro de sus objetivos, trabajan de manera más enfocada en todo lo que hacen, tranzando metas diarias y avances para así conocer cómo van y cuando han llegado al cumplimiento.

Identificación de emociones negativas: al igual que en el desempeño operativo, la identificación de emociones negativas, como lo son el enojo y la frustración, la aceptación de estas, demuestran que el individuo con la experiencia va aprendiendo a controlar la expresión desmedida del enojo y la frustración, a su vez aprende a como seguir adelante ante cualquier ataque verbal de los clientes o a las negaciones en el ofrecimiento de algún producto.

Autoestima: La autoestima en estos casos puede afectar de manera negativa teniendo en cuenta que si se tiene una baja autoestima como por ejemplo pensar que el estado físico afecta las emociones, presenta episodios de frustración constantemente ante la negativa de una respuesta y experimenta cambios bruscos emocionales ante cualquier cambio, ya sea personal u organizacional, la persona se desestabiliza, entorpeciendo su desempeño comercial.

Identificación y expresión de emociones positivas: es curioso que para la identificación y expresión de emociones positivas, el resultado muestra que exista una relación negativa, es decir, influye negativamente en el desempeño comercial, eso te puede dar en casos donde la felicidad propia prime por encima de la de los clientes atendidos, desviando toda la atención sobre lo que realmente necesita el consumidor, aumentando el ego en el individuo que conlleva a un entorpecimiento finalmente en la venta.

Integridad y personalidad: los valores y la honestidad son muy importantes para iniciar relaciones comerciales a largo plazo, por ende son muy apreciadas por lo clientes, cuando estos se sienten bien atendidos y se sienten tranquilos con el trato que se les está dando, cuando hay confianza, la relación comercial fluye con éxito.

Trabajo en equipo y compromiso: el trabajo en equipo para este caso influye de manera positiva al igual que el compromiso teniendo en cuenta que cuando el individuo se compromete con la meta de otro esto facilita el cumplimiento global, hay una sumatoria no egoísta de colocación de productos y captación de recursos.

Tabla 30. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño administrativo.

a. Variable dependiente: ADMÓN	Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		39,108	0,000
Reconocimiento de las emociones y sus límites	0,093	1,275	0,205
Expresión de las emociones	0,149	2,039	0,044

Orientación al logro	0,152	2,076	0,040
Identificación de emociones negativas	0,315	4,305	0,000
Autoestima	-0,232	-3,179	0,002
Identificación y expresión de emociones positivas	-0,216	-2,951	0,004
Integridad y personalidad	0,367	5,019	0,000
Trabajo en equipo y compromiso	0,058	0,799	0,426

Fuente: Elaboración propia

La IE influye en el desempeño administrativo de la siguiente manera, en cuanto a los componentes de la aptitud personal:

Expresión de las emociones: La expresión de las emociones a futuro sirve de experiencia para el individuo, es decir aumenta la aceptación y control de las mismas, ya sean positivas o negativas, eliminando diferentes bloqueos mentales que pudiesen haber existido previamente que estuvieran entorpeciendo las diferentes tareas que el ámbito administrativo requiere.

Orientación al logro: la persistencia en la búsqueda y logro de los objetivos de igual manera incluyen objetivos administrativos tan simples como el de archivar de manera adecuada y el uso eficiente de los recursos. Por otro lado la innovación ha permitido que la custodia y organización de la documentación sea mucho más fácil. Estos dos elementos garantizan una buena labor y desempeño en el ámbito comercial dado a que la indebida organización de los documentos que deben enviarse para que a los clientes pueda aprobársele puede afectar las relaciones comerciales a largo plazo.

Identificación de emociones negativas: al igual que en el desempeño operativo y el comercial, la identificación de emociones negativas, como por ejemplo la frustración y el enojo,

generan en el individuo la aceptación de las mismas y la capacidad de poder seguir laborando sin sufrir de bloqueos que afecten de manera negativa la ejecución de sus labores.

Autoestima: La baja autoestima, relacionar un deteriorado estado de salud o debilidad con un mal manejo de las emociones o ser emocionalmente impulsivo afecta de manera negativa el desempeño. No saber manejar la frustración ni aceptar los cambios de manera positiva igualmente influye negativamente la ejecución de las tareas.

Identificación y expresión de emociones positivas: las emociones positivas pueden ser engañosas en algunos casos si no se saben administrar, para este caso la relación es negativa, es decir que la felicidad puede una emoción que saca de foco al individuo, concentrándose mayormente en su felicidad que en su labor administrativa. Esto se puede inferir en términos de egocentrismo, preocupándose sobre todo en la felicidad propia y dejando a un lado otros temas de importancia.

Integridad y personalidad: cuando hay honestidad, los procesos fluyen fácilmente, este caso no es la excepción teniendo en cuenta que al aprovechar los recursos se está siendo honestos con la entidad y con el medio ambiente. El desempeño depende del esfuerzo que haga el individuo ya sea en términos individuales como su aporte en los grupos, esto quiere decir que un aporte o un esfuerzo enfocado en la integralidad, garantiza buenos resultados, por ende buen desempeño.

Tabla 31. Regresión Lineal, componentes de aptitud personal relacionada con el desempeño enfocado en la seguridad de la información.

a. Variable dependiente: SEGURIDAD	Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		148,274	0,000
Reconocimiento de las emociones y sus límites	0,223	2,949	0,004
Expresión de las emociones	-0,175	-2,312	0,023
Orientación al logro	0,122	1,611	0,110
Identificación de emociones negativas	0,253	3,342	0,001
Autoestima	0,178	2,347	0,021
Identificación y expresión de emociones positivas	0,317	4,192	0,000
Integridad y personalidad	0,009	0,117	0,907
Trabajo en equipo y compromiso	0,238	3,140	0,002

Fuente: Elaboración propia

La tabla 31, muestra la relación que hay entre la IE con sus componentes de la aptitud personal y el desempeño enfocado en la seguridad de la información, a continuación se explicaran los factores que influyen ya sea de manera positiva o negativa.

Reconocimiento de las emociones y sus límites: Reconocer las emociones y los límites es un hecho muy importante para la seguridad de la información partiendo de que al interior de los Bancos se maneja mucha información confidencial, información sobre los clientes ya sean cualitativas, como datos de ubicación o información financiera sobre los recursos con los que cuentan los clientes. Cuando no hay un manejo adecuado de las emociones se pueden cometer errores de los cuales siempre hay arrepentimiento del porque se actuó de esa manera, es decir, conocer los límites emocionales puede minimizar ese riesgo de cometer error por la impulsividad.

Finalmente, hacerse responsable y saber las consecuencias de reaccionar de manera impulsiva por no controlar las emociones ayuda a mejorar el desempeño en seguridad.

Expresión de las emociones: expresar emociones como el enojo de manera no controlada influye de manera negativa en el desempeño en seguridad de la información, esto se puede inferir porque son puntos de vulnerabilidad que los delincuentes aprovechan para ejecutar actos delictivos, aprovechan el enojo impulsivo por parte del individuo para sacar información que puede ser suministrada involuntariamente.

Identificación de emociones negativas: identificar las razones del enojo y la frustración le permite al individuo evitar actos impulsivos que conlleven a incidentes de seguridad. Para poder controlar dichas emociones se requiere inicialmente de conocer que las activa, al identificar dichos detonantes, el individuo puede impedir la expresión exagerada de las mismas, garantizando un buen desempeño

Autoestima: La autoestima en este caso influye de manera positiva en el desempeño enfocado en la seguridad de la información. Se puede decir que sucede porque una alta autoestima aumenta el nivel de la IE y esto permite que las emociones expresadas a terceros sean de manera controlada, de igual manera permite que los cambios organizacionales o de otra índole no afecten al individuo.

Identificación y expresión de emociones positivas: Emociones positivas con la felicidad contribuyen a que exista una influencia positiva en el desempeño en la seguridad de la

información dado a que una persona que identifica las razones de su felicidad y las expresa de manera controlada es una persona que trabaja mejor y puede identificar falencias en la seguridad y crear controles para evitar incidentes.

Trabajo en equipo y compromiso: cuando se trabaja en equipo y hay un compromiso no solo consigo mismo si no a nivel de grupo, hay una sumatoria de fortalezas y destrezas que conllevan a un buen desempeño en seguridad. Los individuos adquieren capacidades que les permiten apoyarse los unos a los otros en temas de seguridad, crear controles conjuntos como por ejemplo. De esta manera la IE influye de manera positiva en el desempeño en seguridad.

Tabla 32. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño enfocado en la atención al cliente.

	Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		126,448	0,000
Percepción de emociones	0,325	4,353	0,000
Persuasión y relacionamiento	-0,004	-0,055	0,956
Percepción y relaciones interpersonales	0,310	4,152	0,000
Interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo	0,204	2,729	0,007
Beneficios de los conflictos	0,063	0,845	0,400
Expresión social de las emociones	0,122	1,634	0,105
Comunicación Asertiva	0,312	4,177	0,000
Comunicación negativa	-0,085	-1,141	0,256

Fuente: Elaboración propia

La tabla 32 corresponde a la relación entre la IE, en cuanto a sus componentes sociales y el desempeño enfocado a la atención al cliente. A continuación se explicaran los factores que influyen en esta relación:

Percepción de emociones: La percepción de los sentimientos y emociones de los demás influye de manera positiva el desempeño en cuanto a la atención al cliente, teniendo en cuenta que al percibir las emociones de los clientes es posible abordar las situaciones que está presentando de una manera adecuada, haciendo sentir al cliente mejor y tranquilo.

Percepción y relaciones interpersonales: Este factor influye de manera positiva en el desempeño enfocado al cliente, teniendo en cuenta que la capacidad de escuchar lo que las demás personas quieren decir sin interrupciones es de suma importancia y en definitiva es lo que el cliente quiere que suceda, que el individuo como tal escuche lo que él tiene que decir, en muchos casos hasta desahogarse. Con esto se puede posteriormente generar procesos de negociación y mediación para dar solución a cualquier conflicto que se haya presentado en la atención al cliente,

Interés por el cuidado y la mejora del lugar de trabajo: el interés por propiciar cambios en los lugares de trabajo en pro de mejorar se ve reflejado al final en la atención al cliente, dado a que las mejoras siempre se harán en función de los clientes, para atenderlos mejor y conseguir satisfacer sus necesidades. Por otro lado proyectar una imagen de respeto y ejemplo hacia los demás es sinónimo de buen servicio, la presentación personal, respetar al cliente demuestra un buen desempeño.

Comunicación Asertiva: la atención al cliente incluye interacciones verbales, de escuchar y expresar ideas. La comunicación asertiva influye positivamente el desempeño en la atención al cliente dado a que al expresar las ideas de forma clara y que el cliente las entienda se garantiza que no vayan a existir mal entendidos a futuros que compliquen la relación comercial. Esta interacción a su vez incluyen comunicaciones de forma emocional, la expresión de diferentes emociones durante la atención, saber expresar las emociones es determinante en el desempeño en la atención al cliente. Se debe ser coherente con lo que se dice con lo que se está manifestando emocionalmente.

Tabla 33. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño operativo

	Coefficientes estandarizados Beta	t	Sig.
(Constante)		103,304	0,000
Percepción de emociones	0,252	3,695	0,000
Persuasión y relacionamiento	0,327	4,790	0,000
Percepción y relaciones interpersonales	0,166	2,440	0,016
Interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo	0,270	3,960	0,000
Beneficios de los conflictos	-0,340	-4,979	0,000
Expresión social de las emociones	-0,140	-2,055	0,042
Comunicación Asertiva	0,097	1,429	0,156
Comunicación negativa	0,233	3,414	0,001

Fuente: Elaboración propia

La tabla 33 corresponde a la relación entre la IE, sus componentes sociales y el desempeño operativo. A continuación se explicaran los factores que influyen en esta relación:

Percepción de emociones: la percepción de emociones de una manera ágil, sobre todo las emociones positivas en el lugar de trabajo y el interés por hacerlo tiene un impacto positivo en el desempeño operativo. De esto se puede inferir que la persona con esas capacidades puede lograr un mejor desempeño porque se enfoca de manera positiva en obtener los mejores resultados, lograr saber de cierta manera como se sienten las demás personas y piensan garantiza una ejecución mucho más eficiente de los procesos, se evitan los llamados re procesos.

Persuasión y relacionamiento: Este factor en si influye de manera positiva el desempeño operativo, la persuasión es un elemento muy poderoso para la consecución de los objetivos, teniendo en cuenta que al diseñar estrategias de persuasión se tiene que entrar en el conocimiento del cliente, la lectura de su lenguaje no verbal de los demás, cómo abordar a las personas de manera efectiva para no presentar errores operativos.

Percepción y relaciones interpersonales: percibir las aptitudes que fortalecen el desempeño, y las actitudes negativas que las demás personas expresan en su lugar de trabajo influyen de manera positiva en el desempeño operativo, a su vez el interés de generar procesos de negociación y mediación para evitar conflictos. De esto se puede inferir que el individuo conoce mediante la percepción de las emociones ya sean positivas o negativas la forma de trabajar el grupo lo que hace más sencillo la delegación o distribución de tareas operativas con el objetivo de lograr un buen desempeño.

Interés por el cuidado y la mejora del lugar de trabajo: propiciar condiciones de cambio en el lugar de trabajo y mantener múltiples relaciones interpersonales influyen de manera positiva en el desempeño operativo. Se puede decir que es así teniendo en cuenta que los cambios siempre buscan mejorar los procedimientos, en este caso propiciar condiciones de

trabajo incluye ideas innovadoras que aumente el desempeño operativo por medio de procesos más eficientes. Mantener múltiples relaciones por otro lado mejora el clima laboral, a su vez la aceptación y adaptación a los cambios.

Beneficios de los conflictos: los conflictos traen beneficios para el desempeño propio y/o grupal, influye de manera negativa el desempeño operativo, esto se puede analizar desde el punto de vista que en términos operativos se requiere es de evitar conflictos y complicaciones. En el ámbito operativo, los beneficios son mínimos durante y después del conflicto.

Expresión social de las emociones: las expresiones de ira en el lugar de trabajo solo traen efectos negativos, es por eso que la influencia en este caso es negativa. De esto se infiere en que el enojo, la ira ya sea propia o por parte de los demás informadores logran bloqueos mentales de la persona que entorpecen los procedimientos, generando que las personas se equivoquen.

Comunicación negativa: el resultado de tener la dificultad de hablar con las demás personas es que la influencia en este caso en el desempeño operativo sea negativo. El análisis que se realiza incluye la falta de comunicación, proceso que termina con errores durante la ejecución de procesos por falta de información, que no se dio por la dificultad en la comunicación.

Tabla 34. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño comercial

	Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
(Constante)		85,596	0,000
Percepción de emociones	0,167	2,628	0,010
Persuasión y relacionamiento	0,410	6,466	0,000
Percepción y relaciones interpersonales	0,121	1,908	0,059

Interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo	0,290	4,570	0,000
Beneficios de los conflictos	-0,255	-4,020	0,000
Expresión social de las emociones	-0,209	-3,298	0,001
Comunicación asertiva	0,186	2,929	0,004
Comunicación negativa	0,322	5,080	0,000

Fuente: Elaboración propia

Percepción de emociones: la percepción de las emociones influye de manera positiva en el desempeño comercial, esto dado a que si el individuo tiene el interés y la capacidad de percibir las emociones de las demás personas, podrá identificar si está o no a gusto con la información presentada, con la atención prestada, incluso con la presentación personal del individuo. Todo esto es usado por los individuos como herramientas para garantizar un desempeño comercial bueno, para mejorar las relaciones comerciales a largo plazo.

Persuasión y relacionamiento: tener estrategias de persuasión y ser bueno en el tema, influye de manera positiva en el desempeño comercial. De esto se puede inferir que poder persuadir a los clientes para que acepten los productos se requiere de capacidades y experiencia en ventas. Los individuos demostraron tener dichas capacidades y organización en la creación de estrategias para persuadir, lo que se evidencia en el desempeño comercial.

Percepción y relaciones interpersonales: el hecho de percibir las aptitudes que fortalecen el desempeño y las actitudes negativas que las demás personas expresan en su lugar de trabajo influyen de manera positiva en el desempeño comercial, de igual manera demostrar de interés de generar procesos de negociación y mediación para evitar conflictos. De esto se puede analizar que el individuo conoce mediante la percepción de las emociones, ya sean estas positivas o negativas la forma de trabajar el grupo, dicho conocimiento facilita las relaciones laborales que a su vez se reflejan en la atención comercial. Procesos de negociación y mediación demuestran el

correcto proceso de venta, ofrecimiento de los productos, incluyendo al cliente en diferentes negociaciones con el único objetivo de concretar negocios donde se vean beneficiadas las dos partes, la empresa y el cliente.

Interés por el cuidado y la mejora del lugar de trabajo: este factor en temas comerciales influye de manera positiva, teniendo en cuenta que hay un interés de proyectar una imagen de respeto y ejemplo hacia los demás. De esto se infiere que el individuo se preocupa no solo por su imagen personal, presentación, si no por demostrar ejemplo y respeto hacia el cliente, generando confianza y fortaleciendo relaciones comerciales a largo plazo.

Beneficios de los conflictos: este factor influye de manera negativa en el desempeño comercial, esto se puede analizar desde el punto de vista del conflicto en sí, el poco deseo de tener conflictos con los clientes. Cuando hay diferencias o falencias en el proceso de venta, a futuro el negocio se puede perder, a su vez se pierde el cliente.

Expresión social de las emociones: el factor de comunicación social de las emociones influye de manera negativa en el desempeño comercial. Se puede inferir que la expresión en los puestos de trabajo de la ira, frente a un cliente, enojo, pueden afectar de manera significativa la relación comercial a largo plazo, incluso la pérdida de clientes para la empresa.

Comunicación asertiva: la comunicación asertiva influye de manera positiva el desempeño comercial. Expresarse de manera clara, que el receptor entienda el mensaje que se está dando, beneficia la relación comercial entre el funcionario y el consumidor mejorando el desempeño comercial.

Comunicación negativa: este factor influye de manera positiva el desempeño comercial. Se puede inferir que el hecho de tener dificultades para hablar con los demás permite en ocasiones

situaciones en donde el cliente habla y el individuo escucha, dejando una percepción positiva para el cliente sobre el funcionario que se toma el tiempo de escuchar sus peticiones y/o necesidades.

Tabla 35. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño administrativo

	Coefficientes estandarizados Beta	t	Sig.
(Constante)		43,167	0,000
Percepcion de emociones	0,029	0,436	0,664
Persuasión y relacionamiento	0,310	4,685	0,000
Percepción y relaciones interpersonales	0,195	2,951	0,004
Interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo	0,330	4,991	0,000
Beneficios de los conflictos	-0,262	-3,961	0,000
Expresión social de las emociones	-0,130	-1,964	0,052
Comunicación Asertiva	0,024	0,362	0,718
Comunicación negativa	0,412	6,222	0,000

Fuente: Elaboración propia

Persuasión y relacionamiento: el factor arroja una relación positiva, esto se da dado a que la persuasión sirve en el ámbito administrativo, organización de documentos como tal y el manejo adecuado de los recursos. Se puede inferir que hay estrategias por parte de los individuos para que esto se cumpla en los tiempos requeridos y en la organización requerida. Por otro lado las relaciones basadas en emociones positivas aumentan la participación en procesos de organización los que aumenta el desempeño administrativo.

Percepción y relaciones interpersonales: la percepción de las aptitudes que fortalecen el desempeño influye de manera positiva el desempeño administrativo, esto teniendo en cuenta que saber identificar dichas aptitudes en las personas adecuadas garantizan que se realice la labor de la mejor manera, de igual manera la generación de espacios para negociar influyen de manera positiva dado a que deben existir acuerdos entre los integrantes con el fin de poder cumplir con las labores administrativas.

Interés por el cuidado y la mejora del lugar de trabajo: promover y realizar condiciones de cambio en el lugar de trabajo influye de manera positiva en el desempeño administrativo. Se puede decir que es así teniendo en cuenta que los cambios siempre buscan mejorar los procedimientos, esto incluye ideas innovadoras que aumente el desempeño administrativo por medio de procesos más efectivos.

Beneficios de los conflictos: al igual que en los casos mencionados anteriormente, el conflicto influye de manera negativa el desempeño administrativo también, esto dado a que los conflictos son considerados como negativos y no sale nada de ello.

Expresión social de las emociones: la expresión de emociones negativas en el lugar de trabajo, como por ejemplo el enojo, conlleva a situaciones y resultados improductivos, teniendo en cuenta que cuando el individuo esta iracundo bloquea totalmente el razonamiento.

Tabla 36. Regresión Lineal, componentes de aptitud social relacionada con el desempeño enfocado en la seguridad de la información

	Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		139,106	0,000
Percepción de emociones	0,346	4,290	0,000
Persuasión y relacionamiento	0,064	0,794	0,429
Percepción y relaciones interpersonales	0,106	1,319	0,190
Interés por el cuidado y la mejora del lugar de trabajo	0,018	0,221	0,826
Beneficios de los conflictos	0,069	0,853	0,395
Expresión social de las emociones	0,111	1,381	0,170
Comunicación Asertiva	0,113	1,402	0,164
Comunicación negativa	-0,306	-3,794	0,000

Fuente: Elaboración propia

Percepción de emociones: la percepción de emociones influyen de manera positiva el desempeño enfocado en la seguridad de la información, esto se da porque existe un interés por conocer al cliente más allá de lo que está diciendo realmente, percibir sus sentimientos puede evitar que existan vulneraciones de la seguridad bancaria.

Comunicación negativa: la dificultad de hablar con las demás personas puede generar filtraciones en la seguridad de la información, el hecho de no preguntar de manera correcta y en el momento correcto sobre la información de los clientes deja puertas abiertas para que la delincuencia pueda ingresar. Es por esto que la comunicación negativa influye negativamente en el desempeño enfocado en la seguridad de la información.

8. CONCLUSIONES

El termino Inteligencia Emocional ha venido tomando una importancia relevante en el ámbito personal, profesional y laboral. Desde sus inicios muchas personas no creían en ella pero “la IE ha superado con creces esa expectativa, ha demostrado ser un excelente modelo educativo en el campo del aprendizaje socioemocional y se considera un componente fundamental en el buen liderazgo” (Goleman, et al., 2012, pág. 9). Teniendo en cuenta esto, un informador del Bando Davivienda debe contar no solo con el conocimiento de los productos, de su cargo y funciones si no que debe contar con un nivel de IE alto para poder tener un buen desempeño.

La IE no solo funciona en el ámbito laboral, es por eso que los informadores cuentan con un nivel de IE sobresaliente que puede ser utilizado en sus funciones diarias, cumpliendo con sus funciones en la atención al cliente, operativa, comercial, administrativa y de la seguridad de la información. Dentro de las emociones más destacadas y que influyen de manera positiva en el desempeño es la felicidad, dicha emoción está garantizando que los informadores cumplan con sus funciones a cabalidad dado a que identifican lo que está generando su felicidad, es decir conocen el motivo por el cual están trabajando, hay una motivación.

En primera instancia la IE comprende el reconocimiento de las emociones propias y la capacidad de manejarlas, controlarlas, por otro lado comprende la percepción, reconocimiento de las emociones de las demás personas como el resultado de la experiencia. Estas capacidades demostraron que influyen en el desempeño laboral, donde poder percibir diferentes emociones en las demás personas se puede llegar a ser muy empático con los diferentes consumidores y/o colegas, facilitando las diferentes interacciones, relaciones comerciales o no comerciales a largo plazo como por ejemplo.

La IE cuenta con componentes de aptitud personal y social, componentes que influyen ya sea de manera positiva o negativa el desempeño de los individuos. Los componentes del desempeño evaluados existen dentro de la entidad hace mucho tiempo y no se había relacionado con la IE, aun así de manera indirecta los funcionarios han venido desarrollando diferentes capacidades de la IE que han mejorado su desempeño.

La IE si influye en el desempeño laboral de las personas, es decir, si existe una relación, llámese positiva o negativa, y se puede evidenciar en los siguientes hallazgos.

Los factores de aptitud personal reconocimiento de las emociones y sus límites, orientación al logro, identificación de emociones negativas, identificación y expresión de emociones positivas y trabajo en equipo influyen de manera positiva en el desempeño enfocado en la atención al cliente. No hay factor de aptitud personal que influya de manera negativa.

Los factores de aptitud social, percepción de emociones, percepción y relaciones interpersonales, interés por el cuidado personal y la mejora en el lugar de trabajo y la comunicación asertiva influyen de manera positiva en el desempeño enfocado en la atención al cliente. No hay factor de aptitud social que influya de manera negativa.

Los factores de aptitud personal orientación al logro, identificación de emociones negativas, integridad y personalidad; y trabajo en equipo y compromiso influyen de manera positiva en el desempeño operativo, mientras la autoestima influye de manera negativa.

Los factores de aptitud social percepción de emociones, persuasión y relacionamiento, percepción y relaciones interpersonales, interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo y comunicación negativa influyen de manera positiva en el desempeño operativo,

mientras el beneficios de los conflictos y la expresión social de las emociones influyen de manera negativa.

Los factores de aptitud personal expresión de las emociones, orientación al logro, identificación de emociones negativas, integridad y personalidad; y trabajo en equipo y compromiso influyen de manera positiva en el desempeño comercial, por otro lado la autoestima y la identificación y expresión de emociones positivas influyen de manera negativa.

Los factores de aptitud social percepción de emociones, persuasión y relacionamiento, percepción y relaciones interpersonales, interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo, la comunicación asertiva y la negativa influyen de manera positiva en el desempeño comercial mientras el beneficios de los conflictos y la expresión social de las emociones influyen de manera negativa.

Los factores de aptitud personal expresión de las emociones, orientación al logro, identificación de las emociones negativas, integridad y personalidad influyen de manera positiva en el desempeño administrativo por otro lado la autoestima y la identificación y expresión de emociones positivas influyen de manera negativa.

Los factores de aptitud social persuasión y relacionamiento, percepción y relaciones interpersonales, interés por el cuidado personal y la mejora del lugar de trabajo y la comunicación efectiva influyen de manera positiva en el desempeño administrativo mientras el beneficios de los conflictos y la expresión social de las emociones influyen de manera negativa.

Los factores de aptitud personal reconocimiento de las emociones y sus límites, identificación de emociones negativas, autoestima, identificación y expresión de emociones positivas y el trabajo en equipo y el compromiso influyen de manera positiva en el desempeño enfocado en la

seguridad de la información. Por otro lado la expresión de las emociones influye de manera negativa.

El factor de aptitud social percepción de las emociones influye de manera positiva el desempeño de la seguridad de la información mientras la comunicación negativa influye de manera negativa.

A manera de conclusión se dice que los datos obtenidos por medio de esta investigación muestran que los informadores del Banco Davivienda tienen un nivel alto de IE, demostrando que pueden identificar y reconocer sus emociones, percibir emociones independientes de que sean positivas o negativas en los demás, identifican las razones de su felicidad y la expresan fácilmente, influyendo de manera positiva en su desempeño, por otro lado la autoestima, los beneficios producto de conflictos y expresiones de emociones negativas como lo son el enojo y la frustración influyen de manera negativa en la ejecución de los procesos, por ende el desempeño se ve afectado, al igual que la autoestima

9. RECOMENDACIONES

Se le recomienda al Banco Davivienda implementar dentro de su proceso de selección y actualización de cargos, la escala de Goleman (1995) compuesta por 59 ítems basados en los dos tipos de aptitudes que componen la IE; la aptitud personal y la aptitud social para evaluar previamente al ingreso a la empresa con el objetivo de tener dentro de la compañía personas con alto nivel de IE que garanticen un desempeño óptimo de sus funciones tanto operativas, administrativas, atención al cliente, seguridad de la información como las comerciales.

La información depositada en este trabajo puede ser utilizada con fines profesionales para realizar evaluaciones anuales que ayuden a identificar, desde el área de gestión humana, como se encuentran emocionalmente sus funcionarios e iniciar refuerzo para los casos donde se evidencia niveles de IE bajos, o se identifiquen casos de bajo desempeño a raíz de sus emociones.

Finalmente se recomienda aplicar evaluaciones de IE en otros cargos para la medición total del manejo y control de emociones dentro de la institución con el fin de garantizar buen desempeño en áreas operativas, administrativas, atención al cliente y seguridad de la información, las cuales los demás departamentos y oficinas del Banco Davivienda deben ejecutar dentro de sus funciones diarias.

BIBLIOGRAFÍA

Aguero Torres, M. T. (2006). *Inteligencia Emocional: Un resto para el directivo del siglo XXI.*

Folletos Gerenciales, 3, 5.

Alles, M. (2002). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias El diccionario.* Buenos Aires: Editorial Granica .

Alles, M. A. (2005). *Diccionario de Comportamientos Gestión por Competencias; como descubrir las competencias a través de los comportamientos.* Buenos Aires : Granica.

Alles, M. A. (2009). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias.* Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Ciencia Administrativas y Gerenciales* , 9.

Badii, M. H., Guillen, A., Cerna, E., Valenzuela, J., & Landeros, J. (2012). Análisis de Regresión Lineal Simple para Predicción. *International Journal of Good Conscience*, 9.

Banco Davivienda. (2 de ENERO de 2015). *Davivienda*. Obtenido de

<https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/e2bf545f-f97c-485e-8733-d097aa9712c6/Informe+de+Sostenibilidad+2015.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e2bf545f-f97c-485e-8733-d097aa9712c6>

Banco Davivienda. (02 de Enero de 2017). *Davivienda*. Obtenido de Davivienda.com:

https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros

Banco Davivienda. (2 de ENERO de 2018). *Davivienda*. Obtenido de MISION:

https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros

Banco Davivienda. (02 de Enero de 2018). *Davivienda*. Obtenido de Davivienda:

http://daviviendaorp.blogspot.com.co/2012/09/introduccion_23.html

Banco Davivienda. (02 de Enero de 2019). *Banco Davivienda*. Obtenido de Informe de

Sostenibilidad 2018: [https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/6398f3ae-a431-4daa-a244-](https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35/DAV+info+Sostenibilidad+2018+14+Marzo+final.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NG9J20QGP2BPTN39I7-6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35-mC1x61w)

[7cb560a28c35/DAV+info+Sostenibilidad+2018+14+Marzo+final.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NG9J20QGP2BPTN39I7-](https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35/DAV+info+Sostenibilidad+2018+14+Marzo+final.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NG9J20QGP2BPTN39I7-6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35-mC1x61w)

[6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35-mC1x61w](https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35/DAV+info+Sostenibilidad+2018+14+Marzo+final.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NG9J20QGP2BPTN39I7-6398f3ae-a431-4daa-a244-7cb560a28c35-mC1x61w)

Bartivas Cerezo, S. (9 de Mayo de 2016). Las empresas apuestan a las emociones para crecer.

(N. Financieras, & Miami, Entrevistadores)

- Breso, E., Rubio y Gabriela, M., & Adriani, J. (2013). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ATENCIÓN PLENA (MINDFULNESS) COMO ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE EMOCIONES NEGATIVAS. *Psicogente* , 2.
- Bustamante, G. C. (2011). Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 4.
- Campos, J. (2005). Consideraciones teoricas acerca de la inteligencia emocional y la gestion por competencias . *Revista transporte, desarrollo y medio ambiente* , 3.
- Cardenas, M., Ascorra, P., San Martin, M., Rodriguez, M., & Paez, D. (2013). EMOCIONES COMO PREDICTORES DEL PERDÓN EN EL CONTEXTO DE LA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS EN CHILE. *Psicoperspectivas individuo y sociedad*, 4.
- Caro Jimenez, M. C., & Piñero, M. S. (2014). Las emociones y la resistencia al cambio de las actitudes. *Revista Española de Investigacion de Marketing ESIC*, 2,3.
- Ceballos, J. L. (2012). Emociones e Inteligencia Emocional: una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 20.
- Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre la Metodologia de la Investigación*. Ciudad del Carmen : Universidad Autónoma del Carmen.
- Coste, H., Lugo, Z., Zambrano, E., & Garcia, C. (2017). Competencias Laborales en el Banco Occidental de Descuento. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas Orbis*, 46-47.
- Danvila Del Valle, I., & Sastre Castillo, M. A. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 2.

- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2018). *RAE*. España: Asociación.
- Duque Ceballos, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 3, 9-12.
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 2, 9, 10.
- Estrada Guillen, M., Monteferrer Tirado, D., & Moliner Tena, M. A. (2016). El entrenamiento de la inteligencia emocional en el contexto de la formación en ventas. *REOP*, 4.
- Fernández López, J. (2005). *Gestión por Competencias*. Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Goleman, D. (1995). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Buenos Aires: Javier Vergara Edito.
- Goleman, D. (2011). ¿Qué hace a un líder? *Harvard Business Review*, 49-50.
- Goleman, D. (2012). *El Cerebro y la Inteligencia Emocional : Nuevos Descubrimientos*. Barcelona: Ediciones B, S.A , 9, 60, 99.
- Guy, M. E., & Lee, H. J. (2015). How Emotional Intelligence Mediate Emotional Labor in Public Service Jobs. *Review of Public Personnel Administration*, 6.
- Hernández Junco, V., Miranda Lorenzo, Y. O., Sablon Cosío, N., Saltos Giler, M. R., & Pérez Barral, O. (2014). Evaluación de las competencias laborales en los puestos claves del

- proceso de ama de llaves en el hotel Be Live Turquesa. *Contaduria Universidad de Antioquia*, 4.
- López Carrascal, L. F. (2016). Las emociones como formas de implicación en el mundo. El caso de la Ira. *Estudios de Filosofía*, 18-19, 98-99.
- Marelli, A. (1999). *Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencia*. Documento fotocopiado.
- Martínez, E. M., & Quintero Mejía, M. (2014). Base emocional de la ciudadanía. Narrativas de emociones morales en estudiantes de noveno grado. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 6.
- Meas Miranda, M., González García, E., & Salmerón Nieto, A. (2016). Estudio de las emociones en las consignas de cuadernos españoles. Curso 1964-1965. *Temas Varios*, 3.
- Mortiboys, A. (2016). *Cómo enseñar con inteligencia emocional*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Muthu, M. K., Panggil, F., & Mohd, M. I. (2016). The effect of emotional intelligence on police officers work-life balance: The moderating role of organizational support. *International Journal of Police Science & Management*, 5-6.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pérez Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 1-2.
- Perez, E. R., & Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 58.
- Prieto, M. D., Fernández, C., Ferrando, M., Sánchez, C., & Bermejo, R. (2008). Inteligencia Emocional y la alta habilidad. *Revista Española de Pedagogía*, 16.

- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzant, F. M., & Torres Hernandez, Y. d. (2014). Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral en Educacion Básica. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7.
- RAE. (02 de Enero de 2018). *Asociacion de Academias de la Lengua Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=P47c7nH>
- Rebollo Catalan, M. d., Garcias Perez, R., Buzon Garcia, O., & Vega Caro, L. (2013). Las emociones en el aprendizaje universitario apoyado en entornos virtuales: diferencias según actividad de aprendizaje y motivación del alumnado1. *Revista Complutense de Educacion*, 2.
- Sanin Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2013). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 3.
- Trujillo Florez, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolucion y modelos de inteligencia emocional. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, 12.
- Vargas, F., Casanova, F., & Laura, M. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. montevideo: Organizacion Internacional Del Trabajo.
- Zarraquiños Elorza, I., & Gonzalez Suarez, J. A. (2010). Inteligencia Emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales . *Gestion Practica de Riesgos Laborales* , 2.