

## Importancia del Autoconcepto, la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores.

Recibido: Octubre 24 de 2023 / Aceptado: Noviembre 7 de 2023

Andrea Carolina Cruz-Caro<sup>a</sup>, Nicole Andrea Rúa-Montaña<sup>a</sup>, Keissy Daniela Vargas-Polanco<sup>a</sup>, Sebastián Orlando Cabrera-Báez<sup>a</sup>, Yolima Alarcón-Vásquez<sup>a</sup>.

<sup>a</sup>Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

### Resumen

**Objetivo:** Identificar las características del autoconcepto, la inteligencia emocional y el desempeño laboral mediante la descripción de cada una de estas variables dentro de los trabajadores de la IPS Instituto Oncohematológico Betania en la ciudad de Barranquilla. **Materiales y Métodos:** Se utilizó la escala AF5 (Autoconcepto Forma 5), la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y una encuesta para evaluar el desempeño laboral; empleando un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. **Resultados:** Se encontró que el 75% de los empleados no se encuentra dentro del nivel alto del autoconcepto laboral académico/laboral, también se observaron niveles medios y bajos en el autoconcepto social, familiar y físico, lo que podría repercutir en la eficacia y la calidad del trabajo. Aunque presentan excelentes y adecuados niveles de inteligencia emocional que facilitan la resolución de problemas y la toma de decisiones, entre otros, finalmente, se identificó que todos los empleados están de acuerdo con la calidad del trabajo y el compromiso de las funciones en la empresa, aprendiendo de sus compañeros y trabajando en equipo. Sin embargo, no están de acuerdo con la responsabilidad en el sentido de carga laboral extra a los compañeros. **Conclusión:** Se establece que el autoconcepto y la inteligencia emocional son factores fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización y que se le debe prestar atención en el proceso de gestión de los recursos humanos. Asimismo, la modificación de emociones negativas hará que cambien las autopercepciones negativas que puedan afectar el desempeño laboral, proporcionando así mejores beneficios a la organización y a las personas. Esto contribuirá a la satisfacción de los trabajadores y garantizará el alcance de los objetivos institucionales a través de un feedback constructivo, motivación, producción y el compromiso al tratar con pacientes con enfermedades crónicas, que pueden generar un fuerte impacto físico y emocional.

**Palabras Clave:** Autoconcepto, Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral.

## Importance of Self-Concept, Emotional Intelligence and Work Performance in Workers.

### Abstract

**Aim:** To identify the characteristics of self-concept, emotional intelligence and work performance by describing each of these variables within the workers of the IPS Instituto Oncohematológico Betania in the city of Barranquilla. **Materials and Methods:** We used the AF5 scale (Self-concept Form 5), the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and a survey to evaluate work performance; using a quantitative approach of descriptive type. **Results:** It was found that 75% of the employees were not within the high level of academic/labor self-concept, also average and low levels were observed in social self-concept, family and physical, which could have an impact on the efficiency and quality of work. Although they present excellent and adequate levels of emotional intelligence that facilitate problem solving and decision-making, among others, finally, it was identified that all employees agree with the quality of work and the commitment of functions in the company, learning from their colleagues and working as a team. However, they do not agree with the responsibility in the sense of extra workload to colleagues. **Conclusion:** It is established that self-concept and emotional intelligence are a fundamental factor for the functioning of any organization and

that much attention should be paid in the human resources management process. Also, the modification of negative emotions will change negative self-perceptions that affect work performance to provide better benefits to the organization and people, contributing to employee satisfaction and ensuring the achievement of institutional objectives through constructive feedback, motivation, production and commitment when dealing with patients with chronic diseases that can generate a strong impact physically and emotionally.

**Keywords:** Self-concept, Emotional Intelligence, Work Performance.

**Autor de Correspondencia:** Andrea Carolina Cruz-Caro

[andrea.cruz@unisimon.edu.co](mailto:andrea.cruz@unisimon.edu.co)

## 1. Introducción

En la sociedad actual, caracterizada por continuos cambios de paradigmas y rápidos desarrollos tecnológicos, las diferentes empresas, entre ellas la IPS Instituto Oncohematológico Betania en la ciudad de Barranquilla, motivan a sus empleados a desarrollar procesos de gestión, crear mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para potenciar la mejora continua en la calidad y desempeño laboral de estos dentro de la empresa.

Con lo anteriormente planteado, es importante entender que, luego de conocer todos los diferentes requisitos, surge el interés de otros tipos de habilidades y rasgos, ligados a diferentes habilidades o actitudes que marcan la diferencia entre los individuos dentro de la empresa. Esto con el interés de conocer las apreciaciones de las características individuales relacionadas con la creatividad, lógica, flexibilidad y capacidad para entender situaciones que se dan dentro de la empresa, siempre incluyéndose a sí mismo y a los demás.

Entendiendo que cada sujeto es dueño de los determinantes afectivos, emocionales y sociales, más allá de la posesión que tiene cada individuo de alta capacidad lógica, excelente pensamiento y mucha acumulación de información y conocimiento. Dándole siempre importancia a la inteligencia emocional, donde está "el modo de interactuar con el mundo, que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales

como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental" (Goleman, 1995, p. 43).

En concordancia con lo antes mencionado y en razón de que el "autoconcepto y la inteligencia emocional son tan importantes para el desempeño laboral, en los últimos años han ido surgiendo diversos modelos de Inteligencia Emocional o IE, los cuales se centran en la autorregulación emocional como piedra angular del concepto" (Madrid, 2000, p. 13). Por lo tanto, "se crean nuevas líneas de investigación las cuales no se agotan en la formulación teórica, sino que se adentran en el carácter aplicado, proponiendo modelos comprensivos e integradores orientados a la intervención en el ámbito del trabajo" (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010, p. 46).

En atención a lo planteado previamente, presentamos a continuación los principales conceptos asumidos en este estudio. El autoconcepto es la percepción integral y valorativa que una persona tiene de sí misma, basada en juicios personales, relaciones sociales y experiencias subjetivas de comportamiento (Álvaro González, 2016; Cazalla & Molero, 2013; Madrazo, 2012). Por otra parte, Goleman (1995) define a la inteligencia emocional como "el modo de interactuar con el mundo, que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y

la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social" (p. 43). En el contexto laboral, se destaca que la inteligencia no solo contribuye a una mayor productividad, sino que también desempeña un papel crucial en trabajos complejos en donde la IE influye en la comunicación, gestión y relaciones laborales (Duong & Nguyen, 2023; Carmona-Fuentes & Rosas-Reyes, 2017).

En cuanto al desempeño laboral, se define como "un simple sistema de recompensa personal de los individuos en que es importante darle valor al complemento de la persona humana" (p. 17) y un "mejor desempeño organizacional, además de propiciar el desarrollo del sentido de pertenencia y el crecimiento del trabajo significativo, que permita al trabajador encontrar un sentido de vida en su lugar de trabajo" (Carmona et al., 2015, p. 60). Por lo cual, "busca identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones, considerando especialmente el efecto que pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización para hacerla más competitiva" (p. 25). Además, otros autores proporcionan resultados que respaldan la idea de que la IE influye positivamente en la organización, afectando aspectos como la satisfacción, motivación y éxito empresarial (Agreda Chicunque & Muñoz Álvarez, 2006; Palma Tipiero, 2017; Supramaniam & Singaravelloo, 2021; Uka & Prendi, 2021).

Partiendo desde varios puntos de vista, es importante resaltar que, gracias a la influencia que brindan las instituciones, como lo afirman Fernández et al. (2008), "el siglo XXI nos ha traído una nueva forma de ver la realidad más diversa sobre el funcionamiento de las personas y estamos tomando conciencia de forma lenta,

aunque progresiva, de la necesidad de que la educación de los aspectos emocionales y sociales sean atendidos y apoyados por la familia, pero también de forma explícita por la escuela y la sociedad" (p. 425).

En el caso de los trabajadores del Instituto Oncohematológico Betania, que tratan a pacientes con enfermedades crónicas, es crucial entender cómo estas situaciones diarias pueden impactar en la vida de cada trabajador, desde su familia hasta los propios pacientes con sus padecimientos. La forma en que reaccionan ante las situaciones de los pacientes y su entorno laboral puede generar un gran impacto físico y emocional. Con este estudio, se pretende describir cómo el uso inadecuado del autoconcepto y una deficiente inteligencia emocional pueden resultar en un bajo desempeño laboral, insatisfacción y sentimientos de frustración, afectando el cumplimiento de la misión de la empresa en la que prestan sus servicios.

Una persona puede ser muy inteligente, trabajadora y tener un conocimiento profundo en un área determinada, pero si carece de un adecuado entendimiento de las relaciones interpersonales, es probable que no perdure en un puesto que exige interactuar con otras personas, como señala el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER, 1997) de México. El desempeño efectivo en el trabajo se define y mide en términos de capacidad productiva en un contexto laboral específico, no solo basándose en conocimientos, habilidades y destrezas. Estos elementos son necesarios pero no suficientes por sí mismos para lograr un desempeño exitoso (Zúñiga, 2004, p.14). Por esta razón, para tener una visión integradora de cómo son percibidos distintos procesos, es necesario conocer las relaciones que existen entre estas variables, permitiéndonos explicar el comportamiento humano en estas situaciones.

De acuerdo con lo anterior expuesto, el objetivo del estudio fue identificar las características del autoconcepto, la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en la IPS Instituto Oncohematológico Betania en la ciudad de Barranquilla.

## 2. Método

### 2.1 Participantes

En el estudio participaron 28 trabajadores con edades comprendidas entre los 18 y 40 años, empleados del IPS Instituto Oncohematológico Betania en la ciudad de Barranquilla. Estos 28 trabajadores pertenecían a 6 ocupaciones laborales dentro de la IPS.

### 2.2 Instrumentos

La escala AF-5 (Autoconcepto Forma 5) de García y Musitu (1999) evalúa 5 dimensiones del autoconcepto (social, académico/profesional, emocional, familiar y física), cada una con 6 ítems. Las respuestas se califican en una escala de 1 a 99, donde 1 significa "estoy totalmente en desacuerdo con la pregunta" y 99 significa "estoy totalmente de acuerdo". La escala muestra una confiabilidad superior a 0.71, con índices que varían entre 0.75 para la dimensión de autoconcepto físico y 0.82 para el autoconcepto emocional.

La Escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), versión adaptada por Fernández-Berrocal y Ruiz Aranda (2008) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, et al. (1995), consta de tres dimensiones clave de la inteligencia emocional con 8 ítems cada una (atención, claridad emocional y reparación emocional). Las opciones de respuesta tipo Likert valoran la frecuencia de la inteligencia emocional utilizada, siendo 1=nada de acuerdo y 5=totalmente de acuerdo. En cuanto a sus propiedades

psicométricas, muestra una alta fiabilidad (alfa de Cronbach) para cada dimensión (percepción,  $\alpha=0.90$ ; regulación  $\alpha=0.86$ ) y una fiabilidad test-retest adecuada: percepción= 0.60; comprensión= 0.70 y regulación= 0.83.

La encuesta de desempeño laboral, incluye diversas dimensiones que abordan la variable de desempeño laboral. Estas dimensiones son:

1. **Calidad del Trabajo:** Evaluando la entrega y ejecución de las funciones asignadas, asegurando un estándar de excelencia.
2. **Responsabilidad:** Haciendo referencia a la importancia de actuar con eficiencia y cumplir con las tareas asignadas de manera fiable y oportuna.
3. **Compromiso Institucional:** Se refiere al compromiso adquirido al establecer una relación contractual con la empresa, destacando la dedicación y lealtad hacia los objetivos y valores de la organización.

El número de preguntas en general constan de 14 ítems, con una escala de respuesta estructurada de la siguiente forma: "Nada de acuerdo", "Algo de acuerdo", "Bastante de acuerdo", "Muy de acuerdo" y "Totalmente de acuerdo".

### 2.3 Procedimiento

Los datos fueron recopilados entre octubre y noviembre de 2021 mediante una solicitud de permiso enviada en forma de carta dirigida a la directora de la IPS. Es importante destacar que este estudio observó los aspectos éticos de la investigación con seres humanos establecidos en la Ley 1090 de 2006, la cual regula el ejercicio de la Profesión de Psicología en Colombia. Esta ley incluye directrices relacionadas con el secreto profesional, el derecho a no participar y

retirarse, así como el consentimiento informado. Se solicitó la firma del consentimiento informado a los participantes, quienes aceptaron formar parte del estudio sobre autoconcepto, inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la IPS Instituto Oncohematológico Betania en la ciudad de Barranquilla. Se les explicaron los objetivos principales del estudio y se les informó que su participación era voluntaria y anónima, permitiéndoles retirarse en cualquier momento sin ningún requisito previo. Todo esto se llevó a cabo para cumplir con los requisitos éticos, estableciendo objetivos claros, procedimientos, beneficios y asegurando la confidencialidad.

El procedimiento de recolección de datos se realizó de manera individual, aplicando un formulario de Google Forms. En este formulario, se desarrollaron preguntas tipo Likert relacionadas con los datos demográficos y el área profesional. También se incluyeron preguntas orientadas sobre autoconcepto, inteligencia emocional y el desempeño laboral de los encuestados.

## 2.4 Análisis de datos

El análisis descriptivo presenta las variables cualitativas en términos de frecuencia y porcentaje. Cada una de las variables evaluadas posee características de investigación de campo y un diseño transaccional descriptivo. Estos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en los que se manifiesta una o más variables relacionadas con el autoconcepto, la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores.

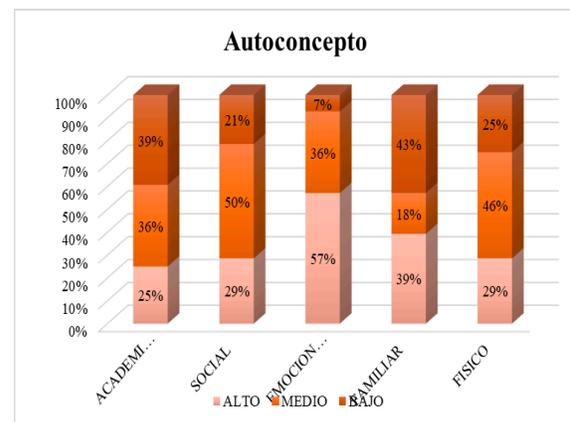
## 3. Resultados

### 3.1 Autoconcepto de los empleados

En relación al autoconcepto, se encontró que el 25% de los encuestados se sitúa en un nivel alto, el 36% se encuentra en un nivel medio y el restante 39% está en un nivel bajo. Con respecto al autoconcepto social, se encontró que el 29% se sitúa en un nivel alto, el 50% en un nivel medio y el 21% en un nivel bajo. En cuanto al autoconcepto emocional, el 57% se encuentra en el nivel alto, el 36% en el nivel medio y por ende el 7% en un nivel bajo. Por otro lado, en el autoconcepto familiar, se observó que el 39% se encuentra en un nivel alto, el 18% en un nivel medio y el 43% en un nivel bajo. Por último, en el autoconcepto físico, se halló que el 29% se encuentra en un nivel alto, el 46% en un nivel medio y el 25% en un nivel bajo. Las categorías de Autoconcepto académico y social son las más frecuentes (Figura 1).

**Figura 1**

Autoconcepto de los empleados



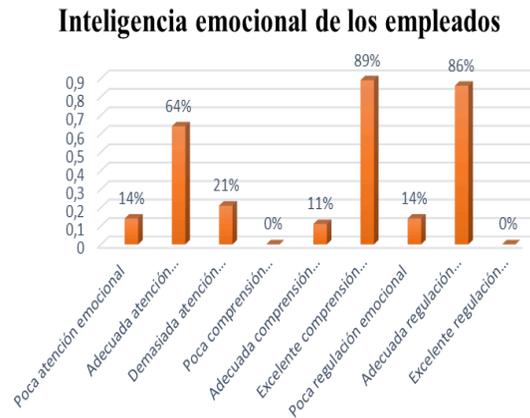
### 3.2 Inteligencia emocional de los empleados

En relación a los niveles de inteligencia emocional, se encontró que en la percepción, el 64% de los empleados de la IPS presenta una adecuada atención emocional, el 21% posee demasiada atención emocional y el 14% muestra poca atención emocional. La percepción con

mayor nivel en una adecuada atención es la que más se presenta. En relación a la comprensión, se encontró que el 11% posee adecuada comprensión emocional y el 89% presenta una excelente comprensión. La comprensión con mayor nivel es la que presenta una excelente comprensión. En relación a la regulación, se encontró que el 14% posee poca regulación emocional y el 86% una adecuada regulación emocional, siendo esta la que mayor nivel representa (Figura 2).

**Figura 2**

Inteligencia emocional de los empleados



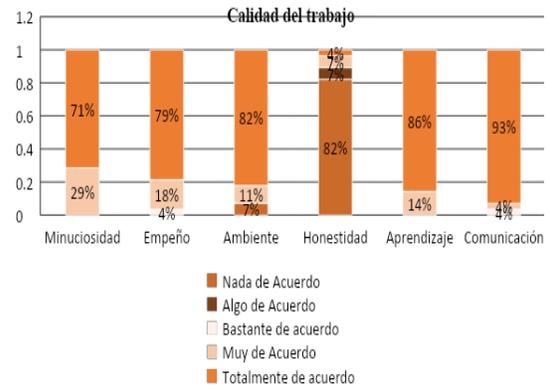
**3.3 Desempeño laboral empleados**

En relación a los niveles del desempeño laboral, se encontró en la dimensión de calidad de trabajo con referencia a la subdimensión de minuciosidad que el 29% está “Muy de acuerdo” y el 71% se encuentra “Totalmente de acuerdo”. En relación a la subdimensión de empeño se encontró que el 4% se encuentra “Bastante de acuerdo”, el 18% “Muy de acuerdo” y el 79% se encuentran “Totalmente de acuerdo”. En relación a la subdimensión de ambiente se encontró que el 7% se encuentra “Nada de acuerdo”, el 11% “Muy de acuerdo” y el 82% está “Totalmente de acuerdo”. Para la subdimensión de honestidad se encontró

que el 82% está “Nada de acuerdo”, el 7% está “Algo de acuerdo”, el otro 7% “Muy de acuerdo” y el 4% restante, “Totalmente de acuerdo”, en cuanto a la subdimensión aprendizaje se encontró que 14% está muy de acuerdo y el 86% “Totalmente de acuerdo”, para la subdimensión de comunicación, se encontró que 4 % está “Bastante de acuerdo”, el otro 4% “Muy de acuerdo” y el 93% “Totalmente de acuerdo”. Siendo la subdimensión de comunicación aquella con mayor presencia (Figura 3).

**Figura 3**

Calidad del trabajo



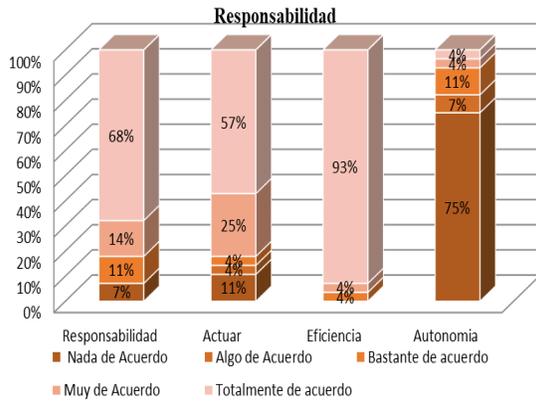
**3.4 Responsabilidad**

En relación con la dimensión de responsabilidad, se encontró que en la subdimensión de responsabilidad, el 7% está “Nada de acuerdo”, el 11% está “Bastante de acuerdo”, el 14% está “Muy de acuerdo” y el 68% está “Totalmente de acuerdo”. En relación con la subdimensión de actuar, se encontró que el 11% está “Nada de acuerdo”, el 4% está “Algo de acuerdo”, otro 4% está “Bastante de acuerdo”, el 25% está “Muy de acuerdo” y el 57% está “Totalmente de acuerdo”. En relación con la subdimensión de eficiencia, se encontró que el 4% está “Bastante de acuerdo”, otro 4% está “Muy de acuerdo” y el 93% está “Totalmente de acuerdo”. En

relación con la subdimensión de autonomía, se encontró que el 75% está “Nada de acuerdo”, el 7% está “Algo de acuerdo”, el 11% está “Bastante de acuerdo”, el 4% está “Muy de acuerdo” y el otro 4% está “Totalmente de acuerdo”. La subdimensión de eficiencia es la que tiene mayor presencia (Figura 4).

**Figura 4**

**Responsabilidad**



**3.5 Compromiso institucional**

En relación con la dimensión de Compromiso Institucional, se encontró que en cuanto a la subdimensión de Capacitación, el 7% está “Algo de acuerdo”, el 18% está “Bastante de acuerdo”, el 43% está “Muy de acuerdo” y el 32% está “Totalmente de acuerdo”. En relación a la subdimensión de Organización, se encontró que el 4% está “Nada de acuerdo”, otro 4% está “Algo de acuerdo”, el 11% está “Bastante de acuerdo”, el 4% está “Muy de acuerdo” y el 79% está “Totalmente de acuerdo”. En relación a la subdimensión de Ambiente, se encontró que el 11% está “Nada de acuerdo”, el 21% está “Bastante de acuerdo”, el 50% está “Muy de acuerdo” y el 18% está “Totalmente de acuerdo”. En relación a la subdimensión de Gerencia de Recursos Humanos, se encontró que el 7% está “Nada de acuerdo”, otro 7% está “Algo de acuerdo”, el 4% está “Bastante de acuerdo”, el 25% está “Muy de acuerdo” y

el 57% está “Totalmente de acuerdo”. La subdimensión de Gerencia de Recursos Humanos es la que tiene mayor presencia (Figura 5).

**Figura 5**

**Compromiso institucional**



la facilidad o dificultad de mantener y ampliar sus redes sociales, distinguir sus estados emocionales y sus respuestas a situaciones específicas, contemplar sus implicaciones, participaciones e integraciones en su medio familiar, y aludir a sus aspectos y condiciones físicas. Lo anterior se puede relacionar con la investigación de Harter (1999), "el cual se refiere a un juicio o evaluación sobre cuán positiva o negativamente se percibe un sujeto en un área de su vida" (p. 1).

Asimismo, se tiene en cuenta la importancia del autoconcepto que plantean Cazalla y Molero (2013) acerca de su relevante aportación a la personalidad, puesto que "incluye las competencias sociales donde se efectúa cómo la persona siente, piensa, aprende, valora, se relaciona y se comporta" (p. 44). Frente a esto, podemos plantear que es muy positivo que los empleados tengan buenos niveles de autoconcepto porque permite identificar cómo cada una de estas características inciden en el desempeño laboral manifestado en el servicio brindado a los pacientes con padecimientos graves, e igualmente, permite analizar posibles mejoras que impulsen a los trabajadores a

reconocerse a sí mismos para la mejora y eficacia en la institución.

Por otra parte, dentro del autoconcepto social, familiar y físico, se obtienen niveles medios y bajos, que podrían vincularse con el rendimiento laboral, la estima de superiores y compañeros, al sentimiento de no estar implicado y/o de no ser aceptado por los otros miembros de la familia, a la ansiedad y a la posible presencia de problemas con sus iguales; que podrían estar relacionados con el producto del uso inadecuado del autoconcepto dentro del clima organizacional, en el que se desenvuelven a diario, mientras que de una forma indirecta hacen que disminuya la autoestima y la calidad de trabajo que realizan. Por lo que concuerda con la conclusión a la que llegó Molina et al. (1996) en su definición dice que "Una persona con alta autoestima no se considera a sí misma como el centro del universo y mejor que los demás. Simplemente conoce muchos aspectos de sí misma . . . Reconoce sus cualidades buenas, pero no se cree perfecta" (p. 14).

De ahí que, si se vincula con el resultado del autoconcepto emocional, que, contrario a los anteriores, demuestra que los trabajadores tienen control de las situaciones y emociones, y responden adecuada y sin nerviosismo a los diferentes momentos de su vida. Así pues, encaja con lo que se deduce de la investigación de Zúñiga y Dolores (2009), acerca de las personas que tienen niveles altos de autoestima, resultando más confiables al momento de encarar procesos de toma de decisiones, puesto que tienen menos miedo al fracaso, se enfrentan de manera más sana a los retos y nuevas exigencias y no tienen miedo a crecer.

De manera general, es notable que los empleados de la IPS cuentan con la habilidad de percibir y expresar emociones con precisión, utilizan las emociones para facilitar la actividad cognitiva, comprenden las emociones y las regulan para el

crecimiento personal y emocional. Lo cual es esencial tener presente, puesto que influyen en la manera en cómo cada uno se enfrenta a las demandas y presiones del entorno. Igualmente, Gallego et al. (1999) destacan que la teoría de la inteligencia emocional se puede agrupar en tres ámbitos: Emocional, cognitivo y conductual. Permitiendo reconocer las propias debilidades y fortalezas y controlar las emociones además de comprender lo subyacente a un sentimiento y mantener una actitud positiva ante la vida con un fuerte componente afectivo (Dueñas-Buey, 2002). De acuerdo a los resultados obtenidos en la percepción de emociones y la comprensión emocional, es importante señalar que hay una atención emocional adecuada, junto con una excelente comprensión emocional, en la mayoría de sus trabajadores; de modo que permite resolver problemas, tomar decisiones, comunicarse, focalizar la atención y fomentar el pensamiento creativo.

Lo anterior coincide con el resultado obtenido por Carmona et al. (2015), demostrando que "existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, expresando que cuanto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra" (p. 53). Por consiguiente, nos permite expresar que tener buenos niveles de comprensión y percepción emocional ayuda a que los empleados sean valorados como personas que le dan un sentido y un significado al trabajo que ejercen.

En lo que se refiere a la regulación emocional, se encuentra una excelente y adecuada regulación en todos los empleados de la IPS, lo que permite promover y mantener buenas relaciones, sobre todo al momento de relacionarse con los pacientes, haciendo que el clima y el desempeño laboral se vean favorecidos de manera más asertiva y comunicativa.

En cuanto al desempeño laboral, se abordan dimensiones como la Calidad del Trabajo, entendida como la entrega que se coloca en cada una de las funciones asignadas, dentro de esta dimensión, encontramos las Subdimensiones de Minuciosidad, Empeño, Ambiente, Honestidad, Aprendizaje y Comunicación. De estas subdimensiones, se encontró que todos los encuestados plantean que están totalmente de acuerdo, porque el éxito que tiene la empresa se debe a la claridad que tienen cada trabajador desde su puesto de trabajo, pues, el empeño que coloca cada uno juega un papel fundamental dentro de la empresa, siendo importante aprender de sus compañeros y al mismo tiempo que estos aprendan de ellos, buscando siempre una buena comunicación dentro del área de trabajo para lograr de esta forma el objetivo que tiene la empresa. Esto coincide con lo que plantea Guarnizo (2017) sobre que la autoestima, la comunicación, el empeño y la conciencia de sí mismo juegan un papel en la predicción del desempeño laboral y de la satisfacción laboral.

En segundo lugar, se encontró en cuanto a la dimensión de Responsabilidad, entendida como el valor o cualidad que posee el ser humano, que cumple con las diferentes obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos. Se enfatizaron las subdimensiones de Responsabilidad, Actuar, Eficiencia y Autonomía. Se encontró que los encuestados no están nada de acuerdo, ya que para ellos, la autonomía debería ir de la mano con las responsabilidades, de manera que los demás compañeros no tengan cargas externas y se dediquen únicamente a las tareas asignadas. Esto coincide con las investigaciones de Guarnizo (2017), quienes plantean que "Estudiar el papel de la autoconciencia y la autoestima en la predicción de la satisfacción laboral y el desempeño laboral" (p. 18).

Por último, se establece la dimensión de Compromiso, entendida como la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado. En esta dimensión, se ponen en práctica las subdimensiones de Funciones, Cumplimientos, Actitud, Productividad, Objetivos, Fuente de trabajo e Independencia. Se encontró que los encuestados están totalmente de acuerdo con que para ejercer funciones dentro de la empresa es relevante poder cumplir con los procesos establecidos en esta, siempre mostrando disposición frente a las órdenes impartidas dentro de la empresa. Trabajar en equipo dentro de la empresa es muy productivo para realizar las actividades de manera eficiente y lograr el objetivo principal. Esto coincide con lo que plantea Robbins (2009), quien afirma: "Plantea que la cultura organizacional es la percepción común que comparten los miembros de la organización, un sistema de significado compartido, y agrega que cada organización perfecciona un conglomerado de hipótesis de sabiduría implícitas por medio de reglas que dirigen el comportamiento en el lugar de trabajo" (p. 1).

Frente a esto, básicamente implica que ayudar a los trabajadores de la institución y ayudarse a sí mismo nos enseña a reconocer que una organización de trabajo es una entidad holística, es decir, un sistema integrado que depende de la interrelación de los individuos que la componen, directa e indirectamente.

## Referencias

Agreda Chicunque, M. L., & Muñoz Álvarez, D. C. (2006). ¿Cómo influye el clima organizacional en la competitividad de las organizaciones? [Tesis de Pregrado, Universidad de La

- Sabana].  
<http://hdl.handle.net/10818/4004>
- Álvaro Gonzáles, J. I. (2016). Análisis del autoconcepto en relación con factores educativos, familiares, físicos y psicosociales en adolescentes de la Provincia de Granada [Tesis de doctorado, Universidad de Granada].  
[https://doi.org/10.2991/978-94-6463-150-0\\_2](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-150-0_2)
- Fernández-Berrocal, P. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Redalyc.org*, 6(2), 421-436.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121924009>
- Carmona-Fuentes, P., Vargas Hernández, J. G., & Rosas Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Redalyc.org*, 2(3), 53-68.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Gallego, D.J., Alonso, C.M., Cruz, A. y Lizama, L. (1999). Implicaciones educativas de la inteligencia emocional. UNED.
- Carmona-Fuentes, P., & Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*, 19(30), 107-118.  
<https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2425>
- García-Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 3(6), 44-52.
- Cazalla Luna, N., & Molero, D. (2013). Revisión teórica sobre el autoconcepto y su importancia en la adolescencia. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*, 10, 43-64.  
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/download/991/818/3283>
- García, F. & Musitu, G. (1999). Escala de autoconcepto Form-5, Tea ediciones.
- Dueñas-Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, 5, 77-96.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books (trad.cast.: *Inteligencia Emocional*. Paidós, 1997).
- Duong, T. Y., & Nguyen, T. (2023). Impact of emotional intelligence on employees' job performance: a case study of FPT Telecom Joint Stock Company. In *Advances in economics, business and management research* (pp. 3-19).
- Guarnizo, C. (2017). Nivel de Autoestima en el personal de la I.E. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Angelis Chimbote].
- Harter, S. (1999). *The construction of the self. A developmental perspective*. The Guilford Press
- Madrazo, C. N. (2012). Autoconcepto en adolescentes de 14 a 18 años (estudio realizado en Funda Niñas Mazatenango) [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar].
- Madrid, R. I. (2000). La autorregulación emocional como elemento central de la inteligencia emocional. *Psicología Online*, 12(1), 15-19
- Molina, M., Baldares T. y Maya, A. (1996). *Fortalezcamos la autoestima y las relaciones interpersonales*. Impresos Sibaja.

- Palma Tipiero, M. C. (2017). La motivación del personal como estrategia en la productividad de las organizaciones. [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10654/16567>
- Robbins, S. (2009). Comportamineto Otganizacional: Pearson.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Goldman, S.L., Turvey, C. y Palfai, T.P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J.W. Pennebaker (ed.), Emotion, Disclosure y Health (pp.125-151). American Psychological Association.
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of emotional intelligence on organisational performance: an analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative Sciences*, 11(3), 76. <https://doi.org/10.3390/admsci11030076>
- Uka, A., & Prendi, A. (2021). Motivation as an indicator of performance and productivity from the perspective of employees. *Management & Marketing*, 16(3), 268-285. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2021-0016>
- Zúñiga, F. V. (2004). 40 preguntas sobre competencia laboral. Organización Internacional del Trabajo.
- Zúñiga, A. & Dolores, L. (2009). Repercusión de la autoestima en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución de servicios. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro].