

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la generación X y Millennials en una organización de soporte técnico, Santo Domingo, Rep. Dom. durante el período de mayo-agosto del 2020.



**Informe final presentado por:**

LIZA MARIE ALMANZAR PEREZ 12-2378

PAOLA DENISSE TEJADA MEJIA 15-1948

**Para la obtención del grado de:  
Licenciado en,**

Psicología Industrial

**Asesoras:**

Alexia Jape

Orquídea Jiménez

**Santo Domingo, D.N., República Dominicana**

**Septiembre, 2020**

## Tabla de contenido.

Título del trabajo de grado.....	1
Carta Autorización.....	5
Declaración de autor de Obra Intelectual Original.....	6
Agradecimientos.....	7
Dedicatoria.....	9
Resumen.....	11
Hoja de firmas.....	128

### Lista de Tablas,

Tabla 1. Tipos de inteligencias múltiples según Gardner.....	25
Tabla 2. Teorías de la emoción.....	31
Tabla 3. Teorías de la inteligencia emocional.....	36
Tabla 4. Mecanismos que se utilizan para la evaluación del desempeño laboral.....	38
Tabla 5. Resumen de casos en la Evaluación del desempeño.....	59
Tabla 5.1. Resumen de casos en el Test de habilidades de inteligencia emocional... 59	
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad.....	60
Tabla 7. Recopilación de respuestas del grupo focal piloto.....	61
Tabla 8. Niveles de inteligencia emocional según puntuación.....	65
Tabla 8.1. Niveles de rendimiento laboral según puntuación.....	65
Tabla 8.2. Cantidad de evaluados registrados según generación y posición.....	66
Tabla 8.3. Resultados en el Test de habilidades de inteligencia emocional.....	67
Tabla 8.3.1. Comparación de resultados en el Test de habilidades de inteligencia emocional, en las dimensiones evaluadas.....	68
Tabla 8.4. Resultados obtenidos del grupo focal.....	69
Tabla 8.5. Resultados obtenidos en la Evaluación del desempeño.....	74
Tabla 8.5.1. Recopilación de observaciones otorgadas en la evaluación del desempeño.....	75
Tabla 8.5.2. Comparación de los resultados en la Evaluación del desempeño.....	76

## Lista de Figuras,

Figura 1. Los aspectos que se destacan dentro de la inteligencia emocional.....	33
Figura 2. Capacidades de la teoría de la inteligencia emocional por Bar-On.....	35
Figura 3. Características que relacionan al desempeño laboral y a la inteligencia emocional.....	41
Figura 4. Triangulación de datos.....	56
Figura 5. Gráfica comparativa de respuestas generales en el Test de habilidades de inteligencia emocional.....	68
Figura 6. Gráfica comparativa de respuestas generales en la Evaluación del desempeño.....	77
Parte 1. Marco Introductorio.....	12
Introducción.....	12
Capítulo 1. Presentación del Problema.....	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Delimitación del Problema.....	15
1.3. Justificación del problema.....	15
1.4. Objetivos de la Investigación.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4.3. Limitaciones.....	20
Capítulo 2. Marco Teórico.....	20
2.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.3. Marco Conceptual.....	23
2.3.1. Inteligencia.....	23
2.3.1.1. Teoría de las inteligencias múltiples por Gardner.....	24
2.4. Generación.....	26
2.4.1. Generaciones laborales.....	26

2.4.1.1. Generación Baby Boomer.....	26
2.4.1.2. Generación X.....	27
2.4.1.3. Generación Millennials.....	28
2.5. Emociones.....	30
2.5.1. Teorías de la emoción.....	31
2.6. Inteligencia emocional.....	32
2.6.1. Teoría de la inteligencia emocional por Goleman.....	34
2.6.2. Teoría de la inteligencia emocional por Mayer y Salovey.....	34
2.6.3. Teoría de la inteligencia emocional por Bar-On.....	35
2.6.4. Diferencias y similitudes entre las teorías de la inteligencia emocional.....	36
2.7. Desempeño laboral.....	37
2.8. Evaluación.....	37
2.8.1. Evaluación del desempeño.....	38
2.8.2. Evaluación de la inteligencia emocional.....	39
2.9. Tendencias conductuales que influyen la inteligencia emocional.....	40
2.10. Relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional.....	41
2.11. Diferencias y similitudes entre la generación X y la generación Millennials.....	42
2.12. Marco contextual.....	44
2.12.1. Historia de Agilisa Technologies.....	44
2.12.2. Situación de las generaciones X y Millennials en Agilisa Technologies.....	45
2.12.3. Evaluación del desempeño en soporte técnico de Agilisa Technologies.....	48
Capítulo 3. Marco Metodológico.....	50
3. Metodología de la investigación.....	50
3.1. Perspectiva metodológica.....	50
3.2. Diseño de la investigación.....	50
3.3. Tipo de investigación.....	50
3.4. Unidad de análisis, población, muestra y tipo de muestreo.....	51

3.5. Fuentes primarias y secundarias.....	51
3.5.1. Fuentes primarias.....	51
3.5.2. Fuentes secundarias.....	52
3.6. Métodos de investigación.....	52
3.7. Técnicas e instrumentos utilizados.....	52
3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos.....	55
3.9. Fases del proceso de la investigación.....	57
3.10. Tabla de operacionalización de variables.....	
63	
Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.....	65
4.1 Resultados.....	65
4.1.1. Interpretación de los resultados.....	65
4.2. Conclusiones.....	78
4.3 Recomendaciones.....	85
Referencias Bibliográficas.....	89
Webgrafía.....	96
Anexos.....	98
Anexo 1. Formularios de Validación de expertos.....	99
1.1 Validación de Expertos: Test de habilidades de inteligencia emocional.....	99
1.1 Validación de Expertos: Evaluación de desempeño.....	110
Anexo 2. Carta de aceptación del estudio por parte de Agilisa Technologies.....	117
Anexo 3. Pruebas utilizadas.....	118
Anexo 4. Formulario Grupo Focal.....	123
Anexo 5. Tabla de calificación de los incentivos para Tickets (CRM).....	124
Anexo 6. Fotografías del sistema de Tickets: Microsoft CRM (Customer Relationship Market).....	125

## **Carta Autorización Asesores para Presentar Tesis.**

### **Autorización de Presentación (Tesis).**

Alexia Jape y Orquídea Jiménez, asesores, de la Escuela de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hacen constancia que la Tesis titulada: Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los colaboradores de la generación X y Millennials en una organización de soporte técnico, Santo Domingo, Rep. Dom. durante el período de mayo-agosto del 2020, realizada bajo nuestra asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

Por todo ello, manifestamos nuestro acuerdo para que sea autorizada su presentación,

---

Firma de la asesora

---

Firma de la asesora

(Fecha 20/08/2020)

## Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado**, de Acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Liza Marie Almánzar (cédula de identidad: 402-2415024-9) y Paola Denisse Tejada Mejía (cédula de identidad: 402-0047941-4) Declaramos: Ser las autoras de la tesis que lleva por Título Influencia de la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral en los colaboradores de la generación X y Millennials en una organización de soporte técnico, Santo Domingo, Rep. Dom. en el período de mayo-agosto del 2020. Asesorada por **Alexia Jape** quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 2020.

Firma Estudiante \_\_\_\_\_

Firma Estudiante \_\_\_\_\_

## **Agradecimientos.**

Agradezco principalmente a Dios, quien me otorgó la vida y la capacidad necesaria para poder llegar hasta el momento en donde finalizó la etapa de los estudios universitarios.

Agradezco a mis padres, Martha Mejía y Luis Tejada, y a mi hermana, Massiel Tejada, quienes siempre me brindaron su apoyo y me aconsejaron en cada decisión a tomar para el bienestar de mi futuro profesional.

Agradezco a todos mis compañeros de la carrera de Psicología Industrial en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, que de una forma u otra ayudaron en formar la persona que soy el día de hoy.

Agradezco a mi compañera de trabajo de grado, Liza Almánzar, quien decidió compartir esta experiencia conmigo, otorgando sus capacidades durante todos estos meses para conseguirnos el título de Licenciatura en psicología industrial.

Agradezco a las asesoras, Alexia Jape, asesora metodológica y a Orquídea Jiménez, asesora contenidista, quienes dedicaron estos arduos meses en facilitarnos su tiempo y conocimientos para ayudarnos dentro de cada procedimiento y llevar a cabo el trabajo de grado.

**Paola Tejada.**



## **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios, quien me ha permitido llegar hasta donde estoy y ha sido mi guía en aquellos momentos de dudas e incertidumbres.

A mis padres, Sandra Pérez y Luis Almánzar, quienes siempre me han dado su apoyo incondicional, porque me han enseñado a luchar por lo que quiero en la vida y se han esforzado para que pueda llegar hasta donde estoy y alcanzar mis metas.

A mi compañera de trabajo, Paola Tejada, quien, en conjunto con las asesoras, ha sido el mayor soporte que he tenido para concluir el trabajo de grado, por todo el esfuerzo y empeño que puso durante este trayecto y porque además de ser mi compañera se convirtió en una muy buena amiga.

A nuestras asesoras, Orquídea Jiménez y Alexia Jape, les doy gracias de manera especial por toda su dedicación y entrega durante este proceso, porque estuvieron en todo momento guiándonos y brindándonos su tiempo y conocimiento.

A Agilisa Technologies y todos aquellos que de una manera u otra aportaron a que este trabajo pudiera lograrse, gracias por siempre estar en buena disposición de colaborar.

**Liza Almánzar**

## **Dedicatoria.**

El presente trabajo de grado, se lo dedico principalmente a Dios, quien siempre nos guio por un buen camino, dándonos fuerzas para culminar nuestras investigaciones y poder cumplir el sueño de ser Licenciadas en psicología industrial.

A todos los miembros de mi familia que nunca dudaron de mis capacidades y siempre me aconsejaron para avanzar en los estudios, especialmente a mi perrita Sussy, que en paz descansa, quien me acompañó incondicionalmente en mis noches de estudio e investigación para esta tesis.

A cada uno mis profesores de la carrera, quienes dedicaron su tiempo en aportar a mis conocimientos del área de psicología industrial y que esos conocimientos perduren durante todo mi desarrollo profesional.

A mis asesoras, Alexia Jape, y a Orquídea Jiménez, por compartirnos todos sus conocimientos para realizar el trabajo de grado de forma debida y el ayudarnos a culminar esta etapa universitaria.

**Paola Tejada.**

## **Dedicatoria**

A mis padres, porque a pesar de que el camino fue largo, siempre mantuvieron su confianza en mí, nunca mostraron duda alguna de lo que podía lograr.

A aquellos profesores que, durante la carrera, no solo aportaron sus conocimientos académicos, sino también grandes lecciones de vida que siempre recordaré y llevaré conmigo.

**Liza Almánzar**

## **Resumen.**

El siguiente trabajo contó de una investigación tipo mixta con la finalidad de identificar los niveles de inteligencia emocional relacionada a la teoría de Goleman y su influencia dentro de las conductas más proclives en el desempeño laboral de todos los colaboradores en Agilisa Technologies; organización de soporte técnico; a su vez, comparando las diferencias o similitudes según la generación de estos evaluados, la X o Millennials. Para esto, se aplicaron dos pruebas, la evaluación del desempeño laboral y el test de habilidades de la inteligencia emocional, además de una técnica cualitativa, una entrevista de grupo focal, para analizar en los colaboradores su empatía, habilidades sociales, autoconciencia, automotivación y autorregulación emocional, con efecto dentro del compromiso organizacional, gestión de relaciones, calidad, capacidad de análisis, iniciativa, adaptabilidad y trabajo en equipo en un rango de Muy bajo a Muy alto en ambos casos; se realizó un proceso de triangulación de datos, técnica donde se relacionaron las preguntas abiertas del grupo focal y las cerradas del test de habilidades de inteligencia emocional y evaluación de desempeño laboral, obteniendo como resultado que la inteligencia emocional de la generación X alcanza un 75%, 1.67% mayor a la inteligencia emocional presentada por los Millennials con un 73.33%, dentro del rango Medio-Alto, influenciando en su desempeño con un 97.5% para la X a diferencia de un 18.33%, con la Millennials, concluyendo que ambas pueden tener un alto nivel de IE pero su desempeño varía principalmente por la influencia de sus emociones como persona.

***Palabras claves:*** Inteligencia emocional, generación X, generación Millennials, evaluación del desempeño.

## **Parte 1. Marco Introductorio.**

### **1. Introducción.**

El trabajo de grado presenta los aspectos esenciales sobre la inteligencia emocional y su influencia dentro del desempeño laboral en la generación Millennials; individuos que demuestran una conducta más multifacética con sus tareas laborales, pero tienden a perder la motivación fácilmente si no están identificados con los objetivos de ésta; y la generación X, quienes presentan mayor independencia en su nivel de tareas sin necesidad de una supervisión, manteniendo buenas relaciones con sus gestores aunque no compartan los mismos ideales que las demás generaciones como es su pasión por el trabajo.

Esta investigación tiene como finalidad explorar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la organización Agilisa Technologies, y a su vez, identificar cómo se presenta dicho nivel emocional de acuerdo con cada generación a investigar, la X y la Millennials, junto al efecto que recae en el desempeño laboral.

Las investigaciones encontradas declaran que una menor inteligencia emocional dentro del desempeño laboral afecta la resolución de problemas, disminuye el orden dentro del área de trabajo y su identificación con la organización, partiendo así de las teorías que aportan a una transformación de las normas para retener a estos colaboradores y aumentar la calidad de su trabajo.

## **Capítulo 1. Presentación del problema.**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

En los últimos años las reglas del trabajo han cambiado, las organizaciones actuales exigen que el colaborador presente cierta cantidad de experiencias y competencias enfocadas a las aptitudes personales relacionadas a los niveles de inteligencia emocional.

Agilisa Technologies, anteriormente llamada Business Computer, es una organización la cual se origina en Puerto Rico en 1996 y se expande a República Dominicana en el 2006, dedicándose a la venta y soporte de puntos de ventas a pequeñas y medianas empresas (BC POS, 2019). Los colaboradores de la generación X en las organizaciones, son aquellos que tienden a presentar mayor independencia en su nivel de tareas sin la necesidad de una supervisión, a diferencia de los Millennials en las actividades de cómo hacer el trabajo.

Estudios previos han establecido que los Millennials poseen dificultades para establecer relaciones con sus pares, menor empatía, y mayor individualismo y narcisismo. Ello puede deberse al desconocimiento de su falta de habilidad para evaluar y manejar sus emociones (Konrath, O'Brien y Hsing, 2011 como se citó en Newton, 2000). Esos comportamientos producen cambios en sus emociones, su psicología, su comportamiento social y afectivo. (Gómez, 2019)

Dentro de Agilisa Technologies existe una técnica para medir el desempeño de los colaboradores de Soporte Técnico, un sistema de tickets, estos utilizan la evaluación de Microsoft CRM (Customer Relationship Market) donde el gestor evalúa la relación eficiente entre el cliente y el técnico, el trabajo en equipo en los proyectos que lo requieran así como un seguimiento de las tareas que se han llevado a cabo, otorgando un incentivo económico, siempre y cuando estos colaboradores presenten el desenvolvimiento esperado dentro de su desempeño (ver anexo 5, p.124 y anexo 6, p. 125).

El problema recalca en que Agilisa Technologies ha mostrado ciertos desniveles al momento de presentar un desempeño laboral óptimo, ya que los objetivos no están siendo alcanzados como se habían propuesto. Una de las posibles causas es que, al ser una organización enfocada al soporte de tiendas comerciales, el trabajo es constante y más exigente, dejando a un lado la retroalimentación más directa entre los colaboradores, recalcando las aptitudes, las necesidades personales y emociones de quienes la componen, posible consecuencia por el exceso de tecnología como el único uso de comunicación.

Si Agilisa Technologies reconoce que las aptitudes y necesidades personales de cada colaborador son esenciales, la organización resultará ser más eficiente, comunicativa y mucho más orientada a sus proyectos. Se busca que éstos dominen sus emociones dentro de cualquier situación laboral ya que al colaborador poseer mayor control presentará un mejor manejo de sus impulsos, un alto nivel de perseverancia, comunicación más clara y mayor

agilidad mental, que resultan indispensables para una buena adaptación en la organización y en sus tareas.

## **1.2. Delimitación del problema.**

La investigación se centra en los colaboradores pertenecientes a la generación X y la generación Millennials de Agilisa Technologies, organización ubicada en la Ave. Gustavo Mejía Ricart nro. 81 Esq. Av. Abraham Lincoln, Edificio Profesional Biltmore II Piso 10, Piantini, Distrito Nacional, República Dominicana y la investigación se llevará a cabo dentro del período de mayo a agosto del año 2020.

## **1.3. Justificación del problema.**

Actualmente, Agilisa Technologies está contratando personal que pertenece a las generaciones X y la Millennials, pues estos tienden a representar distintos comportamientos para resolver conflictos y el relacionarse con los clientes internos y externos al momento de realizar sus tareas laborales, habilidades que dependen de la inteligencia emocional.

La razón principal por la que se hace énfasis en la generación X y la Millennials es porque actualmente conforman todo el grupo laboral dentro de esta organización, ocasionando diferencias en las actitudes y expectativas con relación a los quehaceres de su área.



Este estudio busca plantear las posibles diferencias y/o similitudes que existen entre los colaboradores de la generación X y Millennials sobre sus niveles de inteligencia emocional y relacionarlas a sus resultados dentro del desempeño laboral con el efecto que trae en los objetivos de Agilisa Technologies. Los colaboradores de la generación X y la Millennials han cambiado su estilo de desenvolverse en Agilisa Technologies; con esta investigación se busca aplicar los estudios al personal para así lograr obtener resultados exactos sobre su desempeño laboral y la relación que tiene con los aspectos de la inteligencia emocional.

La investigación radica en tomar en cuenta la gran influencia que conllevan las emociones de los colaboradores, en este caso, la generación Millennials que ingresa al mundo laboral y su comportamiento con la toma de decisiones, y las que ya están acostumbrados la generación X en dicho ámbito y el desenvolvimiento de las tareas.

La importancia de realizar estos estudios recalca en el hecho de demostrar los grados específicos de la inteligencia emocional de los Millennials y la generación X evaluados y su efecto en las características del desempeño laboral.

Lo relevante de esta investigación radica en la importancia de tomar en cuenta la influencia que tienen las emociones de los colaboradores dentro de su comportamiento al momento de elaborar sus tareas profesionales. El análisis de los datos obtenidos busca aportar y crear una conciencia política que interprete las corrientes emocionales de los

grupos generacionales, así como, delimitar las posibles causas y consecuencias de estos cambios conductuales en sus responsabilidades laborales.

Estos datos obtenidos buscarán aportar al desarrollo de la organización Agilisa Technologies para la interpretación que tienen las corrientes emocionales y conductuales hacia las tareas diarias que realizan las dos generaciones que componen este espacio.

En un artículo web del Diario Libre (Rodríguez, G., 2019) se menciona que una organización con la falta de inteligencia emocional se evidencia desde en los gestores con sus indecisiones, el ego, la falta de confianza y poca madurez para dirigir un equipo.

Mayormente, las investigaciones que relacionan la influencia de la inteligencia emocional en las organizaciones no cuentan con investigaciones dedicadas específicamente al desempeño laboral según las generaciones, por ello con este trabajo se busca otorgar resultados más exactos a dichas relaciones.

El estudio se considera como inédito dado que el mismo relaciona el nivel de la inteligencia emocional y desempeño laboral exclusivamente de dos generaciones, la X y la Millennials, quienes son una amplia parte del ámbito laboral actual y por ello han sido seleccionados como objeto de estudio de esta investigación.

La organización Agilisa Technologies cuenta con el personal necesario para obtener resultados exactos a las investigaciones que buscan evaluar su desempeño laboral y la relación que tienen con la inteligencia emocional. Lo relevante de esta investigación radica

en la importancia de tomar en cuenta la gran influencia que tienen las emociones de los colaboradores de la generación X y Millennials junto a su comportamiento y desarrollo profesional.

Se considera un estudio pertinente ya que la metodología planteada para obtener los resultados implica un resultado más preciso y directo de los objetivos que se esperan con respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral de la generación X y la Millennials. Con las investigaciones a realizar sobre las distintas evaluaciones de la inteligencia emocional en la organización se busca elaborar un nuevo formato que se encuentre más enfocado en la inteligencia emocional y su relación al desempeño laboral según a la generación que corresponda.

Se considera que se dispone del tiempo suficiente y necesario para realizar la investigación ya que se busca cuestionar a los colaboradores fijos de Agilisa Technologies y en el ámbito financiero también se considera que se tienen los recursos necesarios tomando en cuenta que la gran parte de la metodología a utilizar abarca encuestas y/o pruebas virtuales. Existen un gran número de casos de estudio para realizar la investigación dado que la población y el área con la que se plantea trabajar es suficiente y actualmente está ingresada en este ámbito laboral, además, el espacio a evaluar se encuentra accesible ya que es una zona cercana y están interesados en aportar para la investigación (ver anexo 2, p. 124).

## **1.4 Objetivos.**

### **1.4.1. General.**

Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral entre los colaboradores de la generación X y Millennials de la organización Agilisa Technologies y estudiar las diferencias y similitudes de estos resultados para así aportar a las estrategias que utiliza la organización para mantener el desempeño de sus colaboradores.

### **1.4.2. Específicos.**

- Evaluar la inteligencia emocional en los colaboradores de la generación X y la Millennials.
- Definir las tendencias conductuales más proclives dentro del ámbito laboral según la inteligencia emocional de los colaboradores de la generación X y la Millennials.
- Determinar el nivel de desempeño laboral que demuestran los colaboradores de la generación X y la Millennials.
- Explorar la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Detectar las estrategias que utiliza la organización para mantener el buen desempeño laboral con relación a la inteligencia emocional en ambas generaciones.

### **1.4.3. Limitaciones.**

Las posibles dificultades al realizar esta investigación es que la población a evaluar pierda el deseo de colaborar con el proceso de las evaluaciones o de que la misma organización modifique sus estructuras y éste afecte el procedimiento del trabajo de grado, por ello se busca aplicar pruebas sencillas y de alto entendimiento para todos los colaboradores que van aportar a la investigación, además de modificar cualquier descripción de técnicas dentro del trabajo de grado que se haya eliminado o agregado en Agilisa Technologies.

## **Capítulo 2. Marco Teórico.**

### **2.1. Antecedentes internacionales.**

En un estudio destacado dentro de la tesis de Licenciatura en administración, titulada *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C* en el 2016 se describió la problemática de que los colaboradores se consideran carentes de adaptabilidad y que muchas veces son gobernados por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal en sus labores, sin saber cómo controlar estas sensaciones. De igual forma, el nivel gerencial no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad, la toma de decisiones y de brindar una comunicación organizacional efectiva para estos colaboradores.

En ese estudio se evaluó a un total de 22 colaboradores, empleando la técnica de la encuesta, y utilizando como instrumento el cuestionario para recolección de datos, logrando con estos resultados el determinar que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de esos colaboradores.

En la tesis de grado sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez, muestra que la inteligencia emocional hace la diferencia en una organización, debido a que, la organización que pone en práctica esta inteligencia obtiene un mayor desempeño laboral y los colaboradores se sienten satisfechos. (Flores, 2017)

En esa investigación, se presentó como realidad el hecho de que las organizaciones actuales no solo necesitan de un personal intelectual sino también emocionalmente estable ya que así logran un mayor autocontrol de sus reacciones y estados de ánimo dentro de las tareas que relacionan a otros clientes internos y externos.

Resaltando que, con la prueba aplicada obtuvieron un total de 97.5% con el personal dentro del nivel promedio de inteligencia emocional, demostrando así que en muchos casos logran manejar adecuadamente sus situaciones laborales, comprobando la relación existente entre la inteligencia emocional y su influencia sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

## **2.2. Antecedentes nacionales.**

En un estudio comparativo entre la generación X vs la generación Millennials en el rendimiento y desempeño laboral en una Zona Franca de manufactura textil (2018) se destacó que la generación X y los Millennials son las dos generaciones que incluyen a la mayoría de los colaboradores de las organizaciones en la actualidad y por ello se están generando inconvenientes debido a las diversas ideologías que existen entre ellas. Los resultados arrojados por esta investigación demuestran que en el indicador de productividad de la generación Millennials presenta mayores índices que la generación X.

En la investigación, describen que los profesionales de la generación X se destacan por su escucha activa y flexibilidad, pero en cuanto a las debilidades, esta generación lleva una vida con estrés y muchas veces no logran un balance entre la familia y el trabajo.

De igual forma, describen que los Millennials por su parte se destacan por fortalezas como la apertura a los cambios, el emprendimiento e innovación. Pero en estos perfiles se identifican también algunas oportunidades de mejora tales como la necesidad de la escucha activa, el reconocimiento y el tener en cuenta la importancia del contacto humano, ya que no todo debe manejarse a través de la tecnología.

En un estudio sobre el análisis del manejo de conflictos laborales de los colaboradores de una organización de soluciones tecnológicas en Santo Domingo, los

autores De los Santos y Cabral (2017) buscaban fomentar la capacitación de la inteligencia emocional para que contribuyese a mantener un clima laboral de trabajo adecuado.

Se mencionó que la inteligencia emocional a diferencia del coeficiente intelectual, se aprende e incrementa durante toda la vida. Se desarrolla a partir de las experiencias, por lo cual nuestras habilidades emocionales podrán continuar creciendo en el transcurso de la madurez.

Las aptitudes de la inteligencia emocional, como las habilidades de equipo, empatía y comunicación, favorecen el proceso de crecimiento de la inteligencia grupal. Se concluyó que el nivel colectivo de inteligencia emocional de una organización determina en cómo se obtenga su grado de capital intelectual y el desempeño general de los colaboradores.

## **2.3 Marco Conceptual.**

### **2.3.1. Inteligencia.**

Se puede determinar a la inteligencia como la facultad de comprender, la capacidad de utilizar lo aprendido para actuar con un propósito concreto y pensar racionalmente. (Herrera, Robles y Jiménez, 2015, p.19)

La inteligencia es una habilidad que destaca al ser humano de actuar ante situaciones y saber resolverlas a través de su experiencia y el razonamiento. Sobre esta definición, Rojas (2016) menciona que "La inteligencia es la capacidad para captar la realidad en su complejidad, además de tener una visión verdadera de la realidad. La



inteligencia implica el saber utilizar la razón de forma eficaz y productiva". (p.36)

Gardner define la inteligencia como la capacidad para resolver problemas, crear productos valorados, al menos en un contexto cultural o en una comunidad determinada. (Galera, 2015, p.16)

### **2.3.1.1. Teoría de las inteligencias múltiples por Gardner.**

En varios estudios se ha confirmado la existencia de las inteligencias múltiples, las cuales más de una puede desarrollarse dentro del mismo ser humano. "Es importante reconocer y alimentar todas las inteligencias humanas y todas las combinaciones de inteligencias porque todos somos diferentes y porque todos poseemos combinaciones distintas de inteligencias" (Soto y Macías, 2019, p.30). Estas inteligencias múltiples van aportando a que la persona logre desenvolverse en varias áreas y situaciones de la vida.

Gardner propone la existencia de ocho inteligencias: Inteligencia lingüística; inteligencia lógico-matemática; inteligencia espacial; inteligencia musical; inteligencia corporal-cinestésica; inteligencia naturalista; inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal. (Galera, 2015, p.16)

Tabla 1.  
Tipos de inteligencias múltiples según Gardner.

<b>Tipos de inteligencias múltiples según Gardner.</b>	
<b>Inteligencias</b>	<b>Capacidad y habilidades</b>
<b>Lingüística</b>	Usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje.
<b>Lógico-matemática</b>	Utilizar los números de manera efectiva y para razonar correctamente.
<b>Espacial</b>	Habilidad para pensar en términos tridimensionales. Aptitudes para la percepción y recreación de formas de manera no concreta.
<b>Musical</b>	Aptitudes para la composición, interpretación, oído y discernimiento musical. Sensibilidad al ritmo, al tono, a diferentes sonidos, reconocimiento de formas musicales.
<b>Corporal-cinestésica</b>	Habilidad para utilizar el propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos; y la facilidad de utilizar las propias manos para producir o transformar cosas.
<b>Naturalista</b>	Distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas.
<b>Intrapersonal</b>	Permite formar una imagen precisa de nosotros mismos, para poder entender nuestras necesidades, características, cualidades y defectos.
<b>Interpersonal</b>	Capacidad de manejar las relaciones humanas, la empatía con las personas y el reconocer sus motivaciones, razones y emociones que los mueven.

*Nota.* Tabla por elaboración propia. Fuentes: Sánchez, A. (abril de 2015). *La teoría de las inteligencias múltiples en la educación.* Universidad Mexicana. <sup>2</sup> Soca, J. R., López, G y Chaviano, N.R. (2019). *La tutoría de las inteligencias múltiples en Ingeniería mecánica agrícola.* Revista Ingeniería Agrícola, 9 (2), 60-64. <sup>3</sup> Flores, A. I. (2017). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Victor Panta Rodriguez en el año 2017.*

En la teoría propuesta por Gardner (ver tabla 1), se hace énfasis en las inteligencias intrapersonal e interpersonal dado que las mismas se relacionan directamente con la inteligencia emocional por sus características con el manejo de las relaciones humanas y el conocimiento de los sentimientos propios, características indispensables en el ser humano para dirigir su vida profesional de manera más satisfactoria.

## **2.4. Generación.**

Se puede describir a una generación, como aquel grupo de personas que comparten ideales y un estilo conductual en común. Cada generación destaca características distintas a la anterior, consecuencia del ambiente y estilo de vida del momento. Díaz, C., López, M., y Roncallo, L. (2017) mencionan que la generación es un grupo de personas que viven en un tiempo común, quienes comparten costumbres que los identifican y los hacen sentirse más cercanos en diferentes facetas de su vida.

### **2.4.1. Generaciones laborales.**

#### **2.4.1.1. Generación Baby Boomer.**

La generación de los Baby Boomers se destaca por ser actualmente los padres de la generación X y los abuelos de la generación Millennials. Fustillos (2017) destaca a los Baby Boomers como aquellos nacidos entre 1946 y 1964, quienes son personas reflexivas y orientadas al trabajo. Llamados así por la explosión demográfica que se produjo en medio del optimismo de la reconstrucción en la postguerra durante esa época.

A pesar de que la mayoría de las personas pertenecientes a esta generación ya se encuentran retiradas del espacio laboral, teniendo las edades de 56 a 74 años, es importante reconocer sus aspectos conductuales al momento de estos desempeñar las tareas laborales. Fustillos (2017) menciona que las personas de la generación de los Baby Boomers son

reflexivas y más orientadas al trabajo, destacando que los gestores dentro de la generación de Baby Boomers trabajan bajo el modelo de equipo y valoran estar en armonía con otros.

#### **2.4.1.2. Generación X.**

La generación X es aquella que sigue a la generación de los Baby Boomers en la historia y se caracterizan por ser los padres de la generación de los Millennials. La generación X engloba a los nacidos entre 1965 y 1980 (Jay, 2016). Actualmente se encuentran en las edades de 40 hasta 55 años y presentan cargos de mando medio y alto, pues los X crecieron bajo la sombra de los Baby Boomers y fueron protagonistas del consumismo de los 80.

Rius (2016) define a la generación X como progresista y orientada al cambio, a pesar de haber presenciado una infancia libre de internet, han logrado adaptarse a su llegada y al desarrollo tecnológico. Así como también, éstos pueden trabajar en un proyecto que tal vez no tenga que ver con su posición laboral ya que se comprometen en buscar logros.

La generación X (como se citó en la Revista Clío América, por la Universidad de Magdalena, 2017) ingresa al mercado laboral en los 80, encontrándose con un mercado en declive e inestable. La seguridad laboral y la creencia de que el crecimiento estaba en la fidelidad hacia una misma compañía pierden valor para esta generación que ve el trabajo como un medio para conseguir sus objetivos, más no como el fin en sí.

La generación X se destaca por desarrollar muchos de los trabajos que se conocen hoy en día, abarcando mayores niveles de oportunidades y manejando un nuevo modelo de trabajo a como lo tenían los Baby Boomers.

La naturaleza independiente de la generación X se refleja en el trabajo. Son colaboradores autónomos, a pesar de que también buscan integrarse en actividades grupales a través del deporte; por lo tanto, pueden trabajar en equipo e individualmente. (Fustillos, 2017, p. 21)

Robert Half (2017) define a la generación X como independiente y autosuficiente, promoviendo un cambio en la visión profesional, en el que un empleo para toda la vida dejó de existir y apoyan la reducción de la burocracia corporativa, valorando el equilibrio entre la vida y el trabajo. En el ámbito laboral la generación X es más colaborativa y les gusta trabajar en equipo.

#### **2.4.1.3. Generación Millennials.**

La generación de los Millennials actualmente se caracteriza por ser la generación más joven dentro del mundo laboral, siendo aquellos que se están preparando para en un futuro encontrarse dentro de las mayores posiciones en la sociedad. Deloitte (como se citó en Díaz, López y Roncallo, 2017) se refiere a los Millennials como aquellos nacidos entre 1980 y el año 2000.

Por características de la sociedad actual como la libertad de expresión e innovaciones de la tecnología, los Millennials han presentado varios desacuerdos con las normativas de desempeño que siguen las generaciones antepasadas dentro del ámbito laboral.

La generación Millennials no quiere ceder ni comparte las estructuras y formalidades de los modelos tradicionales que tienen las empresas, puesto que no les ven sentido (Cabrera, 2018). Los Millennials buscan y valoran un espacio laboral que presente un buen nivel de relaciones interpersonales con los gestores y demás colaboradores, aparte de que puedan sentirse cómodos de recibir en cualquier momento la retroalimentación necesaria y lograr sentirse más identificados con la organización.

Luna Tomas (2018) menciona que los Millennials vivieron la mayor época de avances tecnológicos, lo cual les ha permitido contar un mayor nivel de formación y una gran facilidad para el manejo de la tecnología y el mundo online, tanto para uso personal como profesional.

Gibson (como se citó en la Revista Psicología Iberoamericana, 2018) expresa que los Millennials tienden a aburrirse en el trabajo con mayor facilidad que las personas de las generaciones X y los Baby Boomers ya que estos desean alcanzar resultados concretos y a corto plazo.

El problema surge cuando deben enfrentarse a las fortalezas en las relaciones y satisfacción laboral con la generación X. La paciencia no es su fuerte, por lo que es una generación abocada a la infelicidad y la insatisfacción perpetua (Moreno, M., 2017). Los Millennials combinan su ambición y deseo de crecimiento con la necesidad de un trabajo flexible y dinámico, donde puedan expresar sus habilidades.

## **2.5. Emociones.**

Watson sostenía que las emociones deben ser analizadas en términos de comportamiento emocional, no de sensaciones, creencias, etc., entendiendo por comportamiento emocional a los estados mentales internos o privados del individuo (Conforti y Galtung, 2017, p.102). Las emociones se pueden definir como aquellas sensaciones que se expresan en el ser humano a través de sus actos cotidianos.

Una vez que se ha comprendido la importancia de las emociones en la vida humana y se ha reflexionado acerca del hecho de que el éxito de toda empresa reside en la perfecta relación entre trabajadores, jefes y subordinados, vendedores y clientes, etcétera. (García, 2019, p. 36).

### 2.5.1. Teorías de la emoción.

A continuación, se presenta la tabla que recopila tres teorías de la emoción:

Tabla 2.  
*Teorías de la emoción.*

Teoría de Darwin	Teoría de James y Lange	Teoría de Cannon-Bard
<p><u>Tres principios:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los actos del ser humano son resultado de las costumbres y las asociaciones.</li> <li>2. Los impulsos del ser humano son antítesis, que se generan, causando movimientos y acciones contrarias a las que se esperan.</li> <li>3. El sistema nervioso es resultado de la excitación del cuerpo y sus expresiones.</li> </ol>	<p>Las emociones son reacciones de los cambios corporales de la persona ante un estímulo ambiental.</p>	<p>Define que la expresión de la emoción se destaca en los sistemas nerviosos autónomos, explicando que las reacciones físicas del ser humano son las mismas ante distintas emociones, diferenciándolo la experiencia.</p>
<b>Similitudes</b>		
Mencionan que las emociones se generan desde el sistema nervioso, siendo reacciones voluntarias por éste, según el estímulo ambiental.		
<b>Diferencias</b>		
<p>Las emociones sirven e influyen para facilitar una conducta apropiada según las circunstancias o situaciones de la vida y tienen que ver con el sistema nervioso.</p>	<p>Las emociones son causa de un cambio corporal (músculos voluntaria e involuntaria) y actividades del sistema nervioso. Definiendo que los sentimientos humanos se basan en aspectos físicos.</p>	<p>La teoría afirma que el proceso comienza en los centros subcorticales que reciben la información provocada por la emoción, información que asciende a la corteza cerebral. Cualquier cambio de comportamiento sigue a la emoción.</p>

*Nota.* Tabla por elaboración propia. Recuperado de: *Neuropsicología de las emociones: el aporte de Charles Darwin. Cuadernos de neuropsicología*, 3(2), 225-233. Recuperado de: *Bienestar emocional en educación: Empecemos por los Maestros, por García, M. E. (2017). Universidad de Murcia, España.* <sup>3</sup> Recuperado de *La utopía de la formación emocional en las organizaciones educativas (1ra Ed.) de Chica Palma, O. (2017). Santa Marta: Editorial Unimagdalena, Colombia. p. 79.* Recuperado de: *Estudio sobre la inteligencia emocional de los estudiantes de bachillerato de Herrera, A. M., Robles, A. K., y Jiménez, A. (2015). EDUCATECONCIENCIA, 7(8), pp. 1-8.* Recuperado de: *Psicología Positiva e Inteligencia Emocional en Educación en Torres, L. H., Buitrago, R. E., y Perandones, T. M. (2015). DEDICA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES, 8, pp. 139-153.*



## **2.6. Inteligencia emocional.**

El psicólogo Edward Thorndike, consideró que existía la inteligencia social junto con la abstracta, referida al manejo de ideas, y la mecánica, referida a la habilidad para entender y manejar objetos (Alfaro, Bastias y Salinas, 2016, p. 150). Acosta (2015) describe que, la inteligencia emocional no solo sirve para funcionar correctamente en la vida, también es útil para todo lo que sea mantener la salud y el cerebro del ser humano.

Rodríguez (2019) refiere que las definiciones de inteligencia emocional llueven desde hace décadas y se pusieron de moda desde el momento en que Daniel Goleman, durante los años noventa, lanzó su primer libro sobre el tema. De igual forma, López (2015) también menciona que la inteligencia emocional se ha presentado como una característica que facilita las relaciones interpersonales ya que permite a la persona el ser consciente de las emociones, comprenderlas en uno mismo y en otros para utilizarlas con mayor razonamiento.

Salazar Portero (como se citó en Rodríguez, 2016) manifiesta que solo son exitosos quienes aprenden a manejar las emociones en cualquier terreno de la vida y quien no gestione sus emociones de una forma adecuada, es imposible que se le pueda considerar una persona exitosa.

Torres, Buitrago y Perandones (2015) mencionan que durante años se pensó que el sistema límbico era el cerebro emocional, sin embargo, la gran variedad de emociones

sugiere la inexistencia de un único sistema especializado en la emoción. Janis Santaella (2017) explica que la inteligencia emocional se compone de una inteligencia intrapersonal, desarrollando la imagen de uno mismo y la otra es la inteligencia interpersonal, aportando la capacidad para comprender a los demás en sus emociones y reacciones.

Figura 1.

*Los aspectos que se destacan dentro de la inteligencia emocional.*

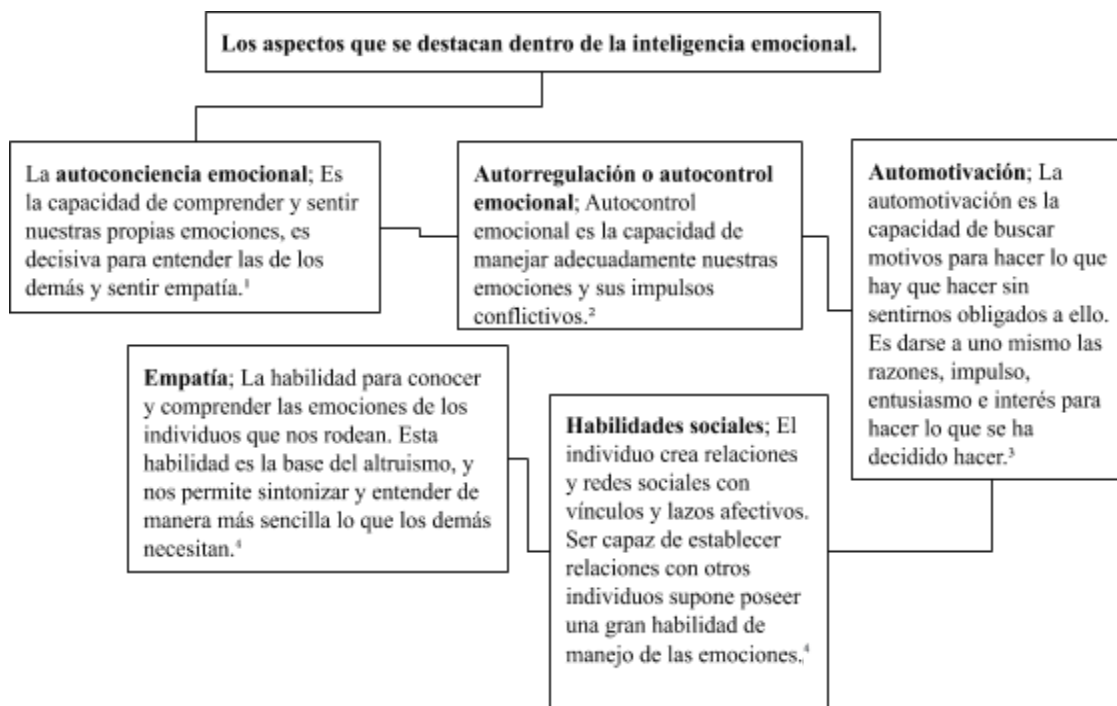


Figura 1. Figura por elaboración propia. Fuente: <sup>1</sup> *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos (1ra rev.)* de Goleman, D., y Mayer, C. (2013). Barcelona, España: Ediciones B, S. A. <sup>2</sup> *Recuperado de Cambiar: Una guía práctica esencial (Ed. rev.)*, de Pita, I. L. (2019). Madrid, España: Kolima. <sup>3</sup> *La automotivación del estudiante y su influencia en el logro de aprendizajes en la educación a distancia en el Instituto Peruano de Estudios Tecnológicos de Moreno*, N. H. (2017). Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú. <sup>4</sup> Conde, G. M. (2019) *Inteligencia Emocional: Estudio de la empatía y las habilidades sociales en alumnos y alumnas de 2º de Educación Primaria*. Trabajo fin de grado, Universidad Zaragoza, España (p.26).

### **2.6.1. Teoría de la inteligencia emocional por Goleman.**

Goleman es uno de los autores más destacados al momento de mencionar la inteligencia emocional, ya que este fue el primero en definir las cualidades que las personas presentan en sus vidas a causa de este. Arrabal (2018) destaca, que Goleman presentó la inteligencia emocional como la capacidad que tiene la persona de reconocer, aceptar y canalizar las emociones para dirigirlas hacia una conducta.

La inteligencia emocional está vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, que a su vez pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral. (Goleman y Cherniss, 2013, p. 17)

Goleman (como se citó en Fragoso, 2015) menciona que "Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente" (p.116). Dentro de su teoría, se destacan aspectos conductuales, donde la persona según la inteligencia emocional que presente, reacciona a situaciones en todos los entornos en que se encuentre.

### **2.6.2. Teoría de la inteligencia emocional por Mayer y Salovey.**

Mayer y Salovey (Herrera, Robles y Jiménez, 2015) definen a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades que sirven para identificar emociones, se refiere a la capacidad de sentir, entender y modificar los estados emocionales.

Iratxe, Esnaola y Rodríguez (2017) mencionan que dentro de esta teoría se define a la inteligencia emocional como aquella basada en un conjunto de habilidades y percepciones emocionales.

Igualmente, mencionan que esta inteligencia otorga la facilitación, comprensión y regulación emocional, delimitando el aprendizaje que alcanza cada persona con las emociones, dando como resultado su interacción con el entorno.

### 2.6.3. Teoría de la inteligencia emocional por Bar-On.

A continuación, se presenta un esquema que detalla las capacidades de la teoría de la inteligencia por Bar-On:

Figura 2.

*Capacidades de la teoría de la inteligencia emocional por Bar-On.*

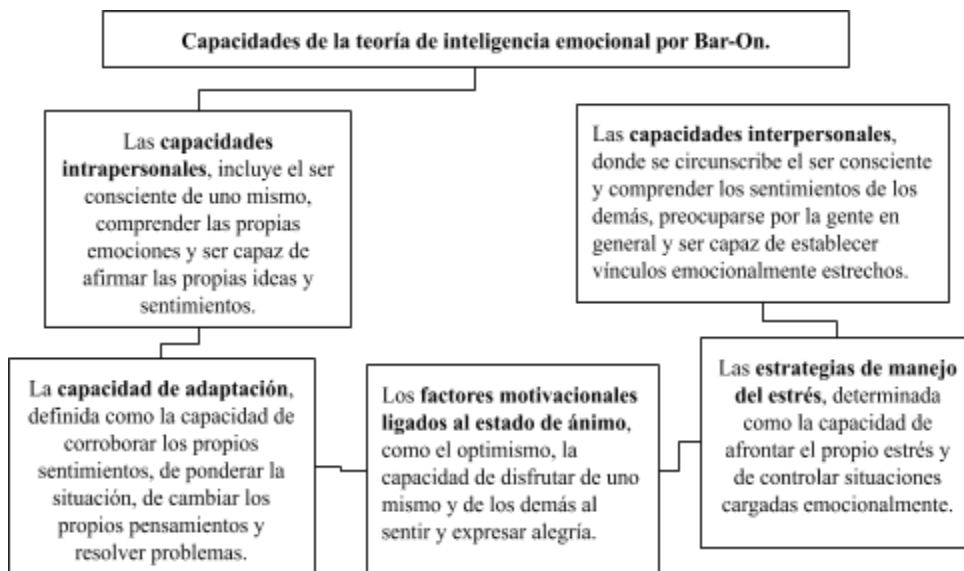


Figura 2. Figura por elaboración propia. Recuperado de: Carmona F., Patricia, Vargas H., José G., Rosas R. y Roberto E. (2015) citan que este modelo expresa 15 capacidades clave en 5 grandes grupos. Los autores Arias, W. G., Escudero R. H y Ceballos C. K (2017) mencionan que, este modelo se focaliza en las relaciones de las personas y los objetos que les rodean.

Para Bar-On (como se citó en la Revista Iberoamericana, 2015) la inteligencia socioemocional es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana.

#### 2.6.4. Diferencias y similitudes entre las teorías de la inteligencia emocional.

Tabla 3.  
*Teorías de la inteligencia emocional.*

<b>Teorías de la inteligencia emocional.</b>		
<i>Daniel Goleman</i>	<i>Salovey y Mayer</i>	<i>Bar-On</i>
Capacidad que tiene la persona de reconocer, aceptar y canalizar las emociones para dirigir las hacia una conducta. <sup>1</sup>	Conjunto de habilidades que sirven para identificar emociones, se refiere a la capacidad de sentir, entender y modificar los estados emocionales. <sup>2</sup>	Conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana. <sup>3</sup>
<b>Similitudes:</b>		
La inteligencia emocional (IE) está vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, que a su vez pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral. Es una muestra representativa de competencias, habilidades y facilitadores sociales y emocionales interrelacionados que determinan la eficacia con la que nos entendemos y expresamos, entendemos a los demás y nos relacionamos con ellos, y hacemos frente a las demandas diarias.		
<b>Diferencias:</b>		
La inteligencia emocional implica la habilidad para: - Percibir y valorar con exactitud la emoción. - Comprender la emoción y el conocimiento emocional. - Regular las emociones que promueven el crecimiento emocional e intelectual.	Destaca las claves esenciales de la inteligencia emocional, las cuales son:  - Autoconciencia emocional. - Autocontrol. - Automotivación. - Empatía.	Expresa 15 capacidades claves en 5 grandes grupos:  - Capacidades intrapersonales. - Capacidades interpersonales. - Capacidad de adaptación. - Estrategias de manejo del estrés. - Factores motivacionales ligados al estado de ánimo.

*Nota.* Tabla por elaboración propia. <sup>1</sup>Recuperado de *Inteligencia Emocional. (1ra ed.)* de Arrabal, E. M. (2018). *Recuperado de Inteligencia emocional en el trabajo (2ª ed.)* de Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). Barcelona, España: Kairós. p. 17. <sup>1</sup> *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* de Fragoso, R.L. (2015) y la *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16),

110-125. <sup>2</sup> *Psicología Positiva e Inteligencia Emocional en Educación/Positive Psychology and Emotional Intelligence in Education* de Herrera, L.T., Buitrago, R.B., y Perandones, T.G. (2015). *DEDiCA Revista De Educação E Humanidades (Dreh)*, 0(8), p. 139-153. <sup>2</sup> *Inteligencia emocional y estrategias metacognitivas en estudiantes de psicología de una universidad privada de Arequipa* de Arias, W. (2016). *Acta psicológica peruana*, 1(2), p. 353-378. <sup>3</sup> *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* de Frago, R.L. (2015). *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), p. 110-125.

## **2.7. Desempeño laboral.**

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen al desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización, un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Vicente (como se citó por De Alba, 2015, p. 21) define que el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

## **2.8. Evaluación.**

El autor Martínez (como se citó por Morales, 2017) indica que evaluación significa estimar la calidad de un proceso o producto e implica el análisis de contexto, determinación de criterios, parámetros de variables, indicadores y la selección del evaluador.

Las evaluaciones tienen como función el examinar aspectos de un elemento en específico ya sea en alguna actividad o tarea. Dimaté C., Tapiero O., González C., Rodríguez R., Arcila M. (2017) hacen mención de la evaluación como un proceso continuo, ordenado y sistemático de recogida de información cuantitativa y cualitativa.

Tabla 4.

*Mecanismos que se utilizan para la evaluación del desempeño laboral.*

<b>Evaluación por competencias.</b>	<b>Evaluación de 180 grados.</b>	<b>Evaluación de 360 grados.</b>
Un proceso de verificación de evidencias de desempeño contra el estándar definido en la norma. <sup>1</sup>	La evaluación de 180 grados es cuando el jefe evalúa a su colaborador y se suma la autoevaluación del mismo colaborador. <sup>2</sup>	Recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el ajuste del colaborador a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros. <sup>3</sup>

*Nota.* Tabla por elaboración propia, Recuperado de 'Portal de estudiantes de RR.HH. CINTERFOR (citado por Larrea, Alonso y Tejeda, 2017). <sup>2</sup> En el libro titulado *Desempeño por competencias* (Alles, 2017, p. 263). <sup>3</sup> Chiavenato (2002 citado por Ramírez, 2015, p. 22).

### **2.8.1. Evaluación del desempeño.**

Las evaluaciones del desempeño tienen como principal objetivo el registrar las conductas y actividades realizadas que resultan medir el nivel de capacidad que tiene la persona evaluada en una tarea en específico.

Goleman, plantea que cada vez son más las organizaciones que alientan la correcta evaluación del desempeño debido a que es un componente vital para la filosofía de la gerencia, pues actualmente no se compete sólo con productos, sino con la eficiente administración del talento humano. (Álvarez B., Indacochea, Álvarez A., Yoza y Figuera, 2018, p. 364)

Todas las responsabilidades asignadas a éste y las situaciones que lo involucran, como es el trato con los demás colaboradores para ejercerlas. Por ello, existen diferentes tipos de evaluaciones del desempeño según lo que la organización desee registrar en los resultados de sus objetivos.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgarlo estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. (Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza y Figuera, 2018, p. 366)

Estas evaluaciones pueden ser elaboradas por sus gestores, por los mismos colaboradores del departamento correspondiente, hasta por los clientes que laboran con éste y puedan registrar su desempeño laboral.

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) mencionan la evaluación del desempeño como uno de los más importantes indicadores para medir los resultados organizacionales y para evaluarla existen herramientas como la evaluación por el gestor, de competencia, autoevaluación, 180 grados, entre otros.

### **2.8.2. Evaluación de la inteligencia emocional.**

La evaluación de la inteligencia emocional tiene como objetivo principal el destacar la capacidad de la persona para percibir sus propias emociones y el cómo controlarlas para así poder entender la de los demás, siendo un aspecto positivo en cualquier ámbito que se desenvuelva el individuo ya que sus reacciones son resultado de esta inteligencia.



Las evaluaciones que registran el nivel de inteligencia emocional de una persona pueden variar según los aspectos que se quieran destacar, siendo utilizados en áreas como de la salud, educación y laboral. Sánchez (2018) menciona a Mayer y Salovey, quienes iniciaron sus estudios sobre la inteligencia emocional en los años noventa y cómo evaluarlo, pero es importante recalcar que las primeras investigaciones sobre la inteligencia emocional se presentaron por Goleman.

En la actualidad se plantea como imprescindible conocer los modelos teóricos de la IE en los que el investigador, profesional o docente fundamenta su propuesta. De esta manera la selección o creación de aquel o aquellos instrumentos de evaluación podrían adaptarse mejor a las variables que se desean medir. (Sánchez, 2018, p. 39)

## **2.9. Tendencias conductuales que influyen en la inteligencia emocional.**

Body, Ramos, Recondo y Pelegrina (2016) mencionan que las personas con mayor nivel de inteligencia emocional presentan menor tendencia a culparse a sí mismos y a otros frente a las dificultades, además de una mayor planificación para afrontar los problemas cotidianos.

Gázquez, Pérez, Díaz, García e Inglés (2015) describen que una persona con alta inteligencia emocional es más hábil en la percepción y comprensión de las emociones ajenas y posee mejores habilidades de regulación del comportamiento.

Almeida y Llach (como se citó por Gutiérrez, Morán, Paria y Pulido, 2019) mencionan que la razón principal se debe a que han crecido en un mundo globalizado, con muchos avances tecnológicos, diversidad laboral, énfasis en el conocimiento, cambio climático, sostenibilidad y preocupaciones.

## 2.10. Relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional.

A continuación, se presenta un esquema que describe las distintas características que relacionan al desempeño laboral e inteligencia emocional:

Figura 3.

*Características que relacionan al desempeño laboral y a la inteligencia emocional.*

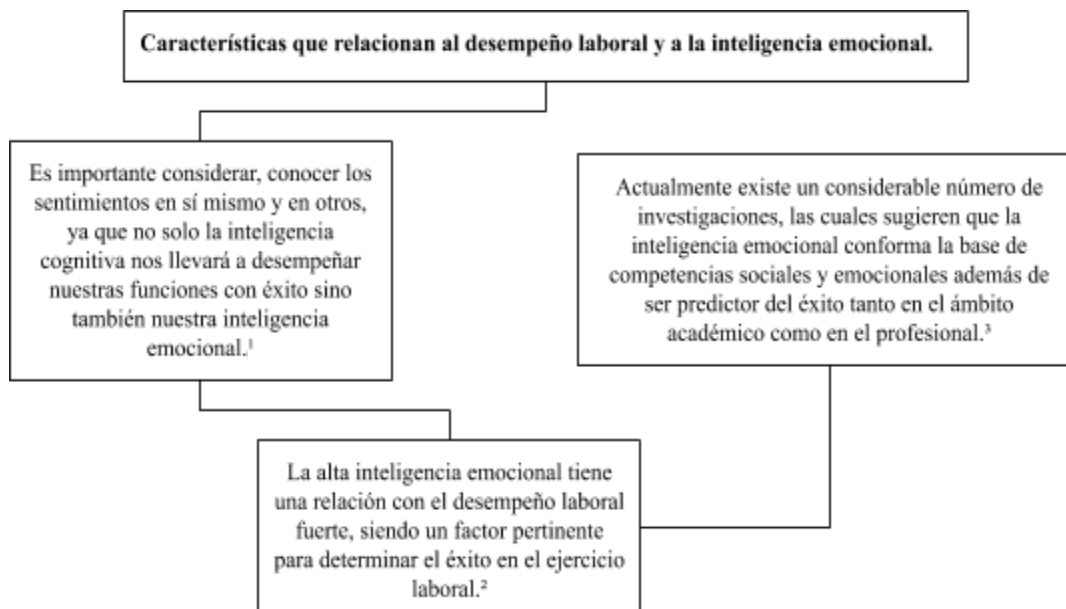


Figura 3. Elaboración: Propia. <sup>1</sup> Recuperado de *Inteligencia Emocional en Jóvenes agentes pastorales miembros de una comunidad en una Iglesia del Distrito de Lurín*, de Fuentes, G. (17 de enero de 2019). Universidad Inca Garcilaso De la Vega. Lima, Perú: Trabajo de Suficiencia Profesional. <sup>2</sup> Recuperado de *Por qué la Inteligencia Emocional es el mejor predictor del éxito*. Santiago: ORH Chile, de Sánchez (04 de febrero del 2019). <sup>3</sup> Recuperado de *La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: Una revisión sistemática//Emotional intelligence in training and teaching labor performance: a systematic review*. REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 29(2), 128–142 por Puertas Molero, P., Ubago Jiménez, J. L., Moreno A., R., Padial Ruz, R., Martínez Martínez, A. y González Valero, G. (2018).

### **2.11. Diferencias y similitudes entre la generación X y la generación Millennials.**

El análisis del concepto de generación permite evidenciar las diferencias y similitudes que existen entre la generación X y la Millennials en la sociedad, así como en el ámbito laboral. Las diferencias que se pueden presenciar es cómo la generación X se caracteriza por ser autosuficiente e independiente a diferencia de la generación Millennials que todavía necesita retroalimentación y supervisión en muchas de sus tareas.

Luna (2018) hace referencia en que a la generación X se le conoce como progresistas y orientados al cambio, a pesar de haber tenido una infancia libre de internet han logrado adaptarse a ésta y a su desarrollo tecnológico.

Bátiz (citado por Luna, 2018) cita que: “Gracias al desarrollo exponencial de la tecnología e internet y al cambio de milenio, se concibió una nueva perspectiva sobre el mundo y las formas de comunicación, formándose una nueva generación que creció tomando a la internet como parte de su vida cotidiana”. A los Millennials se les suele caracterizar por haber sido sobreprotegidos por sus padres y demás figuras autoritarias, además de tener una reputación de impacientes y narcisistas.

Son los del grupo de la generación X quienes probablemente mejor comprenden y responden frente a situaciones dadas en la práctica, ajustándose mejor a las normas sociales establecidas y al adecuado aprovechamiento de sus experiencias previas; frente a la generación Millennial. (Valencia y Sabina, 2019, p.68)

La generación X se encuentra más comprometida con su carrera profesional y con la organización en sí para la cual trabajan, mientras que los Millennials se preocupan más por tener una expansión económica que les ayude a tener una vida llena de comodidades.

Estas características han logrado que los Millennials desarrollen comportamientos y actitudes propias de su generación como la preferencia por la inmediatez, la comodidad para acceder a información, la posibilidad de comunicación desde cualquier lugar y momento y la preferencia por la eficiencia, rapidez y simplicidad en todo lo que realizan. (Ferrer, 2018)

Rivera (2017) menciona que la generación Millennials representa un cambio radical en la forma de comunicarse, expresar sentimientos e interactuar con los demás, haciendo que las organizaciones deban modificar sus estrategias y procesos para lograr captar su atención y motivarlos.

Los Millennials tienen, al igual que la generación X, una actitud desafiante frente al sistema actual, cuestionan el mundo y por tanto las empresas. Si a esta actitud se le suma el individualismo y las ganas de querer ser distintos, nos encontramos nuevamente ante un escenario en el cual la lealtad hacia las empresas se encuentra en peligro. (Luna, 2018, p. 9)

Entre las similitudes de estas generaciones, se encuentra que las dos comparten el mismo deseo de superación y estabilidad en todos sus ámbitos, tanto personales como profesionales. Coupland (Citado en Sarmiento, López, Roncallo, 2017) destaca que la

generación X creció con ideas liberales, sin una afiliación política en particular y con la idea de que la educación superior era el camino a un empleo digno y valioso.

## **2.12. Marco Contextual.**

### **2.12.1. Historia de Agilisa Technologies.**

Agilisa Technologies, anteriormente llamada Business Computer es una compañía dedicada al sistema de automatización de pequeñas y medianas empresas. Desde 1996 en Puerto Rico y en Rep. Dom. desde el 2006, su misión es encontrar las necesidades particulares de cada cliente y un sistema de implementación que sea fácil de usar y mantener. (BC POS, 2019)

A través de los años, Agilisa Technologies se ha presentado como uno de los mejores en ventas y servicios del software Retail Management Systems (RMS) y actualmente el proveedor más grande de LS One en Latinoamérica. Tienen instalados más de 1,500 puntos de ventas y sistemas de administración de ventas. (BC POS, 2019)

En Agilisa Technologies laboran un total de 15 colaboradores, los cuales una parte del porcentaje se distribuye entre las dos generaciones a estudiar, con un total de 9 colaboradores en la generación Millennials, dentro del rango de edad entre 21 a 36 años, equivalente a un 60%, ocupando puestos de trabajo como Técnicos, Ingeniero Senior, Técnico Junior, Ventas de soporte técnico, Técnico de desarrollo y Enc. de contabilidad, y un total de 6 colaboradores pertenecientes a la generación X, dentro del rango de edades

entre 45 a 51 años, equivalente a un 40%, ocupando puestos de alta gerencia como Gerente de Desarrollo, Gerente de Soporte Técnico y Gerente General.

En Agilisa Technologies recalca como misión, el automatizar los negocios para la clave del éxito. Su visión es buscar el compromiso de los colaboradores para extender la innovación dentro de los puntos de venta y así convertirse en el mejor aliado de los negocios. Recalcando en sus valores la integridad y la responsabilidad, buscando mantener a menor precio los más altos estándares y comprometerse a construir relaciones a largo plazo con sus clientes y colaboradores.

### **2.12.2. Situación de las generaciones X y Millennials en Agilisa Technologies.**

El personal de Agilisa Technologies (2019) menciona que, la generación X le ha resultado un poco más complicado el adaptarse al cambio de técnicas y procedimientos para realizar una tarea, pues están acostumbrados a un solo formato desde que comenzaron a elaborar el trabajo y por ello cuestionan muchas de las nuevas ideas que utilizan los Millennials para trabajar. La generación X se propone una mayor estabilidad laboral, y desarrollo de conocimientos con respecto a sus quehaceres laborales sin contrarrestar a la autoridad, a diferencia de los Millennials.

La generación X presenta un nivel de responsabilidad mayor, ya que al ocupar puestos organizacionales de mayor nivel sienten una presión en la vida profesional y hasta a veces personal. Esta generación se siente obligada a entender el estilo de pensamiento e

ideales que presentan los Millennials, considerándolos como un reto a la autoridad establecida en las organizaciones.

En las informaciones de Agilisa Technologies se reflejan un alto nivel de rotación de los colaboradores Millennials, causado por un tóxico ambiente influenciado por la generación X en el desempeño laboral del personal.

Dentro de la organización, los Millennials presentan mayores casos de desmotivación constante en las responsabilidades, casos como falta de enfoque y de distracción si el trabajo se vuelve rutinario. Si terminan su trabajo, estos esperan por que se les coloque otras tareas sin cuestionar al gestor si existe algo adicional a parte de lo asignado, obligando a que esta generación deba estar bajo supervisión de la X para que se mantengan activos en su trabajo.

Los colaboradores Millennials han desarrollado un nivel de derecho para desafiar a las autoridades, de tener toda la información que deseen encontrar en solo segundos gracias a la tecnología y de esperar cambios constantes en las tareas laborales que se le imponen a diario.

Para los Millennials de esta organización, la tecnología les ha hecho creer que todo debe tener una solución rápida, acostumbrados a manejarse en ambientes mucho más abiertos que las oficinas preestablecidas y asumiendo así que todo cambio debe realizarse en poco tiempo dentro del trabajo a causa de tantas innovaciones en el mercado.

La generación X, no tiende a ser muy abierta con relación a las retroalimentaciones, a causa de las costumbres en la forma de actuar para un gestor, contradiciendo así la mentalidad y regulación que mantienen las generaciones más jóvenes en el mismo ámbito laboral, quienes necesitan de ese reconocimiento cada cierto tiempo.

Al tener mayor interacción entre las dos generaciones existirá una mayor confianza en las situaciones del trabajo y su manera de solucionarlos. El problema que persiste en Agilisa Technologies es que los colaboradores Millennials presentan una continua desmotivación y contradicción a las políticas ya establecidas sobre el desempeño, en cambio, la generación X tiende a realizar sus labores en otro formato, pero se contradice con las técnicas que los Millennials deciden aplicar al momento de realizar sus tareas sin haber una comunicación asertiva.

Los Millennials prefieren diversas tareas que, a uno monótono, sin contradecir a sus emociones, llevados por una sociedad acostumbrada a abandonar los problemas cuando estos lleguen a un mayor grado de dificultad y sin motivación de solucionarlo. La generación X no observa estas necesidades, en ocasiones pueden no escuchar las ideas o situaciones de los demás colaboradores sin modificar las políticas a que ellos ya están acostumbrados.

La importancia de que las personas demuestren un buen nivel de inteligencia emocional en sus vidas es que así logran presentar mejores habilidades emocionales ya que controlan los hábitos mentales en su productividad y en todos los aspectos de sus vidas.



### **2.12.3. Evaluación del desempeño en soporte técnico de Agilisa Technologies.**

El objetivo de esta evaluación en Agilisa Technologies es garantizar la solución óptima, en el mínimo tiempo posible, de los requerimientos informáticos realizados por los clientes, asegurando su completa satisfacción y revisando el nivel de productividad de los colaboradores de soporte técnico. Abarcando desde la recepción de las solicitudes informáticas de los clientes por el Ingeniero de Helpdesk, hasta la solución final de estas.

Helpdesk se define como una aplicación que busca solucionar toda necesidad que incurra del cliente con respecto al equipo de informática. Hoy en día la compañía utiliza Microsoft Dynamics 365 CRM, Customer Relationship Management, donde cada colaborador de Soporte Técnico tiene un usuario y marca todas las novedades de las tareas realizadas en la opción servicio, presentando todas las actividades laborales abiertas y sus casos, que hayan tenido una solución o no. (Manual del procedimiento Helpdesk para la evaluación del desempeño del dpto. de soporte técnico, 2018)

El Encargado de Soporte Técnico recibe la necesidad presentada por el cliente debidamente documentada a través de un ticket generado por el Ingeniero de Helpdesk, buscando satisfacerla y registrar la información dentro de este sistema, con los pasos seguidos para completar la misma (ver anexo 5, p. 124).

Cada necesidad realizada del cliente se registrará en el sistema con un ticket, suministrando el nombre del cliente, departamento del cliente, localización y compañía del

cliente. Si la necesidad es resuelta inmediatamente por el Ingeniero de Helpdesk y el cliente está satisfecho con la solución se emitirá automáticamente el cierre del ticket, registrando la descripción de la solución, fecha y hora de cierre. Los incentivos varían según el nivel de dificultad o leyendas del ticket. La importancia de utilizar las leyendas adecuadas por el ingeniero que recibió y/o soluciona la solicitud, es determinante para el Gerente de operaciones o Gestor de Helpdesk (ver anexo 5, p.131).

El técnico autoevalúa su propio desempeño y el gestor lo revisa y corrige, pasando por tres fases dentro del proceso, los cuales son identificar el cliente y el caso, investigar sobre los pasos que se deben tomar para la solución y resolver el caso.

Solo el Gestor de Soporte Técnico puede cerrar y abrir un ticket, es decir, el caso de la tarea, el cual clasifican y revisan que el colaborador haya realizado todo el proceso de la solicitud correctamente, sobre su nivel de desempeño laboral y luego de concluida, se incluye la actividad dentro de su historial. Si el ticket no culmina, se le denomina por el nombre de escalado o cerrado, sin contarle esa meta al colaborador que lo realizó para el historial de sus tareas desempeñadas.

El reporte a fin de mes es exportado en un documento de Excel para mayor verificación del total de tareas desempeñadas por el colaborador y su nivel de actividad. Las tareas de Agilisa Technologies se basan en facturaciones, es decir, cobro de los servicios por el soporte técnico durante cada mes (ver anexo 5, p.124).

## **Capítulo 3. Marco Metodológico.**

### **3. Metodología de la investigación.**

#### **3.1. Perspectiva Metodológica.**

El estudio es de tipo mixto, tanto de la perspectiva cuantitativa como cualitativa, con la finalidad de darle profundidad al análisis en los aspectos de la investigación que son complejas ya que se busca visualizar las posibles similitudes y diferencias de las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral entre dos generaciones, la X y la Millennials, analizando las diferencias o vinculaciones de éstas.

#### **3.2. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, transversal y de campo, ya que las evaluaciones a aplicar no buscan modificar la conducta del evaluado en varios experimentos, además de que se recopilarán los datos en un solo período de tiempo para extraer los datos necesarios a la investigación planteada.

#### **3.3. Tipo de investigación.**

El estudio es de tipo comparativo ya que busca analizar las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral de ambas generaciones, la X y la Millennials, visualizando las posibles diferencias o vinculaciones de éstas entre ellas e individualmente, a su vez es de tipo descriptivo dado que se describen los rasgos de la personalidad de cada

generación, los distintos niveles y dimensiones de inteligencia emocional, los cuales son la autoconciencia emocional, automotivación, autorregulación emocional, empatía y habilidades sociales, al igual que la forma en que estos influyen en el compromiso organizacional, la capacidad de análisis e iniciativa de los colaboradores.

### **3.4. Unidad de análisis, población, muestra y tipo de muestreo.**

La investigación abarca a la población completa de colaboradores en la organización de Agilisa Technologies ya que constituye un total de 15 colaboradores, de los cuales, 6 de ellos pertenecen a la generación X y 9 de ellos pertenecen a la generación Millennials, y por ello no es necesario aplicar ningún tipo de cálculo muestral en específico. Toda la población cuenta con participantes voluntarios para llenar los instrumentos a aplicar, con un nivel de lectura analítica para la comprensión y elaboración de estos, así como con los conocimientos generales de Microsoft y específicos sobre sus tareas que la organización requiere.

### **3.5. Fuentes primarias y secundarias**

#### **3.5.1 Fuentes primarias.**

En estas se encuentran el departamento de Administración, Soporte Técnico y Ventas, todos los gestores y colaboradores de la organización Agilisa Technologies, de los cuales, 6 de ellos pertenecen a la generación X y 9 de ellos pertenecen a la generación Millennials.

### **3.5.2 Fuentes secundarias.**

Estas se componen por los libros sobre la inteligencia emocional, artículos de revistas de psicología y trabajos de investigación de grado relacionados a temas referentes a los estilos de comportamientos de las generaciones X y Millennials, y su relación con el desempeño laboral.

### **3.6. Métodos de investigación.**

El método de investigación se basa en un proceso deductivo, el cual en el libro de Cuerpo de Maestros. Educación Primaria (2016) se describe como aquel método que se utiliza para el análisis de los principios y teorías descubiertas que buscan aplicarse a hechos en particular, como los análisis que se llevarán a cabo dentro de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la generación X y Millennials.

### **3.7. Técnicas e instrumentos utilizados.**

Para la recolección de datos se llevaron a cabo el uso de encuestas y entrevistas abiertas de grupo focal con relación a la inteligencia emocional, estas encuestas fueron en base a dos instrumentos de evaluación, con preguntas de selección múltiple, la Evaluación del desempeño elaborada exclusivamente para Agilisa Technologies con las competencias organizacionales y el Test de Habilidades de inteligencia emocional (Ocaña, 2010) basándose en la teoría de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional (ver anexo 3, p. 125).

Las preguntas abiertas se realizaron a través de una entrevista de grupo focal, en el cual los colaboradores responden en formato más general a preguntas relacionadas con la empatía, habilidad social, motivación, autorregulación y autoconciencia emocional, para obtener mayor conocimiento de sus puntos de vistas y aportarles información adicional a sus resultados emocionales. De igual manera, se diseñó un espacio abierto a comentarios dentro de la evaluación del desempeño aplicada (ver anexo 3, p. 118), para que cada gestor describa más ampliamente las características laborales que el colaborador evaluado presenta en su área de trabajo y así comparar estas respuestas con el nivel de desempeño obtenido en cada uno de los renglones analizados.

#### Evaluación del desempeño Agilisa Technologies:

La evaluación del desempeño aplicada, la cual fue elaborada exclusivamente para Agilisa Technologies dado que la organización no posee un instrumento de evaluación como tal para todos los departamentos, consta de un formato de selección múltiple, con un total de 20 ítems y tres opciones en cada una (Siempre, con una puntuación de 5, algunas veces, con una puntuación de 3 y nunca, con una puntuación de 0), el cual da como resultado una sumatoria total de 100 puntos, dividido en 6 dimensiones en general, la competencia de cada colaborador, el compromiso organizacional, gestión de las relaciones y habilidades comunicativas, calidad y capacidad de análisis, iniciativa y adaptabilidad, trabajo en equipo y cooperación además de la conciencia organizativa y el orden, a través de las respuestas otorgadas por sus gestores.

La evaluación busca aportar a la técnica CRM (Customer Relationship Management) que se aplica actualmente solo a los colaboradores de soporte técnico en Agilisa Technologies, es el único formato que la organización lleva a cabo para evaluar el desempeño, es de tipo mensual y se basa en tickets, es decir, por las tareas realizadas específicamente, pero ésta no mide el desempeño laboral de todos los colaboradores como tal ni las competencias profesionales o aspectos conductuales del departamento de soporte técnico, quienes son los únicos evaluados mediante los tickets, por lo cual se optó por confeccionar una evaluación del desempeño que presente resultados óptimos y medibles en un formato general para cada uno de los colaboradores en la organización, sin excepción.

El formulario de evaluación del desempeño también ocupa un espacio abierto para que cada gestor al momento de evaluar al colaborador describa en forma general su desempeño, la calidad del trabajo en todos los ámbitos evaluados, su desenvolvimiento en las relaciones interpersonales, organización dentro de sus tareas e iniciativa de las mismas.

#### Test de habilidades de la inteligencia emocional:

El Test de habilidades de la inteligencia emocional, consta de 45 preguntas de selección múltiple y tres opciones cada una, (Siempre, con una puntuación de 2, a veces, con una puntuación de 1, y nunca, con una puntuación de 0), la cual su sumatoria de 100 busca medir 5 aspectos que son la empatía, las habilidades sociales, autoconciencia, automotivación y la autorregulación emocional de los colaboradores (ver anexo 3, p. 125), complementando estos resultados con las preguntas abiertas del grupo focal, técnica

cualitativa que se empleó a la mayoría de los evaluados que estuvieron disponibles para participar.

#### Entrevista de grupo focal:

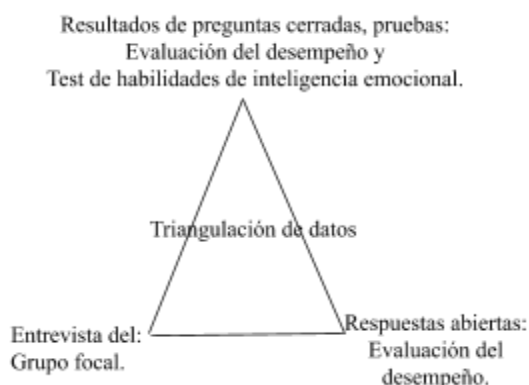
Esta técnica cualitativa consiste en un conjunto de preguntas abiertas relacionadas al tema, en este caso sobre la inteligencia emocional (ver anexo 4, p.123), en donde a través de una entrevista o conversatorio del tema los colaboradores describen su propia percepción en los aspectos de empatía, habilidades sociales, motivación, autoconocimiento y autocontrol emocional y cómo estos lo demuestran o desarrollan en el ámbito laboral, complementando de esta manera a las preguntas cerradas en el Test de habilidades de inteligencia emocional y aportar mayor conocimiento sobre los resultados de los evaluados en el estudio.

### **3.8. Métodos y técnicas de análisis de datos.**

Se utilizó la técnica cualitativa de la triangulación de datos para evaluar las respuestas obtenidas por los colaboradores dentro del grupo focal sobre la inteligencia emocional y las respuestas abiertas que fueron otorgadas por los gestores dentro de la evaluación del desempeño, a su vez, se utilizó para lograr una mayor comprensión, validez y confiabilidad de los resultados sobre un mismo fenómeno, también se hizo uso de varios métodos para la recolección de datos, es decir, comparación de estas respuestas con los resultados obtenidos en las pruebas de inteligencia emocional y desempeño laboral con las respuestas abiertas del grupo focal.



Figura 4.  
*Triangulación de datos.*



*Figura 4. Representación propia de los datos a comparar para la recolección de resultados finales y combinación de técnicas cualitativas, la entrevista del grupo focal y respuestas abiertas en la evaluación del desempeño, y cuantitativas, resultados obtenidos en las encuestas de evaluación del desempeño y el Test de habilidades de la inteligencia emocional.*

Para validar ambos instrumentos se realizaron dos pruebas piloto, una para el Test de habilidades de IE y otra para la Evaluación del desempeño laboral, mediante la validación de contenido por expertos/jueceo, vía correos electrónicos (ver anexo 1, p. 99), personas con un nivel elevado de conocimientos sobre el tema a medir, revisando la literatura con el fin de identificar si los conceptos se encontraban claramente definidos o requerían de alguna modificación.

El método utilizado para el análisis de datos y nivel de confiabilidad de ambas pruebas aplicadas cuenta de tabulaciones en Excel, la tabla del Alfa de Cronbach, realizada en la aplicación IBM SPSS Statistics (Producto de Estadística y Solución de Servicio), versión 23, además de una tabla para la comparación de respuestas generales en el grupo focal.

El IBM SPSS es utilizado para el análisis de datos estadísticos como son los análisis descriptivos; de regresión, de factores y la representación de gráficas de los datos. La vista principal de los datos de SPSS se presenta de manera similar a la de una hoja de cálculo ya que la misma se encuentra organizada en variables (columnas) y casos (filas). Para identificar el nivel de confiabilidad mediante el SPSS, primero; los datos se importaron desde una hoja de cálculo y se tomaron en cuenta que los datos no se hayan cambiado o modificado al momento de abrirlos en la aplicación, luego se identificó el tipo de variable de los datos importados y se detallaron las preguntas de las encuestas en la columna de “etiquetas”, a continuación se identificaron los valores con los cuales se pretende evaluar cada respuesta dada por los colaboradores y por último se identificó la unidad de medida para cada caso.

### **3.9. Fases del Proceso de la Investigación.**

En primer lugar, se aplicaron dos pruebas piloto referentes a la evaluación del desempeño y el Test de habilidades de inteligencia emocional, aplicadas en un formato virtual a un total de 20 personas con características similares a la población final, como la generación, 10 Millennials y 10 en la X, con amplios conocimientos de los conceptos utilizados, para así representar el nivel de confiabilidad y validez en éstas, las evaluaciones fueron realizadas con las correcciones mencionadas por la validación de expertos (ver anexo 1, p. 99), así como por el asesor contenidista.

Una vez aplicadas las pruebas piloto de la evaluación de desempeño y el Test de habilidades de inteligencia emocional, se corrigieron los resultados en la aplicación IBM SPSS, versión 23, para conocer el nivel de confiabilidad y validez de cada ítem y en formato general de ambas pruebas, destacando los resultados otorgados por cada persona que otorgó las respuestas.

Luego de tener los datos correctamente identificados y organizados, se procedió a realizar el análisis de confiabilidad en donde se especifican los elementos y datos que buscan arrojar resultados con respecto a ambas pruebas, estos fueron colocados en una tabla en Excel para mayor entendimiento de estas.

A continuación, se buscó calcular los promedios, teniendo en cuenta la moda y el análisis de los multivariados que arrojen las pruebas de desempeño e inteligencia emocional a través de la tabulación de datos.

En IBM SPSS Statistics se evaluaron cada una de las variables en ambas pruebas. Dentro de la tabla: Resumen de procedimientos de casos, tanto para la evaluación del desempeño como para el Test de habilidades de inteligencia emocional, se presentaron un total de 20 respuestas validadas, sin ninguna excluida y el total general de las pruebas piloto aplicadas.

Tabla 5.

*Resumen de casos en la Evaluación del desempeño.*

		N	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos a través de la aplicación estadística usada para ciencias sociales y aplicadas (SPSS) Versión 23. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento, con un total de 20 respuestas validadas, total de pruebas piloto aplicadas en la evaluación del desempeño, sin ninguna excluida, es decir, sin sesgo y el total general de las pruebas piloto aplicadas.

Tabla 5.1.

*Resumen de casos en el Test de habilidades de inteligencia emocional.*

		N	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.00

*Nota.* Datos obtenidos a través de la aplicación estadística usada para ciencias sociales y aplicadas (SPSS) Versión 23. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento, con un total de 20 respuestas validadas, total de pruebas piloto aplicadas en el Test de habilidades de IE, sin ninguna excluida, es decir, sin sesgo y el total general de las pruebas piloto aplicadas.

En la siguiente tabla se presentan las estadísticas de fiabilidad dentro de la Evaluación del desempeño y el Test de habilidades de inteligencia emocional, en ese mismo orden y dentro del siguiente formato, se encuentran el nivel de fiabilidad obtenido por el Alfa de cronbach y el Alfa de cronbach basada en elementos estandarizados, junto al número de elementos de ambas pruebas.

Tabla 6.  
*Estadísticas de fiabilidad.*

<b>Pruebas aplicadas.</b>	<b>Alfa de cronbach.</b>	<b>Alfa de cronbach basado en elementos estandarizados.</b>	<b>Nro. De elementos.</b>
Evaluación del desempeño.	0.951	0.950	21
Test de habilidades de inteligencia emocional.	0.874	0.866	46

*Nota.* Datos obtenidos a través de la aplicación estadística usada para ciencias sociales y aplicadas (SPSS) Versión 23. Se describe el nivel de confiabilidad y validez en las pruebas piloto, en donde la Evaluación del desempeño, obtuvo un nivel de 0.951, dentro del rango de magnitud muy alto de confiabilidad y validez; y del Test de habilidades de IE, el cual obtuvo un nivel de 0.874, es decir, un rango de magnitud muy alta. Los resultados de la estandarización de la prueba piloto, es decir, del conocimiento general de los términos en la prueba piloto del Test de habilidades de IE se obtuvo un total de 0.866, dentro del grado de magnitud muy alto y en los resultados estándares de la prueba piloto de la Evaluación del desempeño se obtuvo un nivel de 0.95, mucho más alto en su grado de magnitud. El número de elementos en ambas pruebas pilotos consta de un elemento adicional ya que se contabilizaron las edades para rectificar que pertenecieran a las generaciones investigadas.

Para registrar y analizar las informaciones obtenidas en las preguntas del grupo focal piloto realizada a los evaluados, se plantearon dos cuadros comparativos para la técnica de la triangulación de datos, una para la evaluación del desempeño y otra para el Test de habilidades de inteligencia emocional, agrupando todas las respuestas abiertas otorgadas por la muestra según la dimensión evaluada, para combinar los aspectos cualitativos y cuantitativos de un mismo elemento. Estos dos cuadros comparativos igualmente se dividen en dos partes, uno para la generación X y otro para la generación Millennials.

Tabla 7.  
*Recopilación de respuestas del grupo focal piloto.*

<b>Nivel emocional a medir.</b>	<b>Preguntas.</b>	<b>Respuestas generación X.</b>	<b>Respuestas generación Millennials.</b>
Empatía	¿De qué manera los problemas de los demás (colaboradores, gestores) sientes que influyen en ti?	No ejercen influencia, pero trato de ofrecerles ayuda siempre que sea posible.	Muchas veces trato de ponerme en su situación y ayudar en lo que pueda.
		De ninguna, solo cuando se desquitan erróneamente conmigo.	El impacto se ve reflejado de diferentes maneras, una de ellas es en lo emocional y en la productividad.
Habilidad Social.	Si en la organización te solicitan algún favor que realmente no te corresponde, ¿Que realmente le contestas?	Me pongo a disposición.	Les ayudo sin dudar. Pudiera ser yo en la situación de ellos.
		Sí. Siempre y cuando esté a mi alcance y sea moral y éticamente correcto.	Mientras no me quite tiempo muy significativo de trabajo o yo no esté muy cargado no tengo problema.
		Puedo colaborar siempre que no sea para que el otro se acomode a cuentas mías.	Casi siempre lo hago, siempre y cuando no afecte como persona o empleado.
Motivación.	¿Qué tan a menudo renuncias a hacer cosas (como participar en algún proyecto o dar una opinión) porque temes no hacerlas bien?	Casi nunca.	Nunca.
		Nunca titubeo con mi participación en proyectos.	Con cierta frecuencia, podría decir que un 40% de mis opiniones no las doy.
		Generalmente, siempre opino de los temas a tratar, siempre y cuando tenga dudas o algo que aportar.	Muy a menudo.
			Lo de la opinión es frecuente, pero participar no.
Autorregulación emocional.	Cuando te hacen sugerencias sobre aspectos que debes cambiar, ¿Cómo sueles reaccionar?	Con agradecimiento.	Lo analizo para ver si es verdad o no, en caso de ser verdad pues trato de cambiar.
		Los analizo y aunque a veces no esté de acuerdo hago los cambios y me adapto.	Analizo si realmente es cierto que debo cambiar y por qué, si es así empiezo a tratar de hacer las cosas como debería ser.
Autoconciencia emocional.	Al momento de tomar una decisión importante, ¿Qué	Poco, porque no suelo arrepentirme de las decisiones tomadas.	Afectan mucho debido a que empiezo a pensar en las tantas vertientes que puede traer

	tanto sientes que afectan tus emociones/sentimientos sobre eso, y por qué?		dicha decisión.
		Me guió mucho de mis emociones, aunque trato de ser objetivo.	Me afectan bastante. Porque tiendo a tomar en cuenta mi entorno. Lo que mi decisión pueda generar en los demás.
		Casi siempre están involucradas mis emociones, pienso que es un aspecto importante diría que afectan en un 30%.	Tiene que gustarme para proceder, si es algo que no se me es más difícil.
Motivación.	Si un proyecto importante presenta varios obstáculos en el transcurso de su realización, ¿Cuál suele ser mi actitud ante la misma y por qué sucede esto?	Responsabilidad. Para sacar a flote el proyecto a pesar de los obstáculos.	Enfrentar dichos obstáculos y tratar de vencerlos porque me gusta terminar lo que empiezo.
		Soy optimista la mayor parte del tiempo, no suelo rendirme por difícil que parezca.	Mi actitud es siempre buscar la solución a cualquier cosa que se presente.
		En mi entorno de trabajo siempre hay obstáculos, pero siempre los superamos, aunque puedan tomar más o menos tiempo.	Inicialmente me frustro, pero luego asumo la responsabilidad y trato de identificar cómo salir a flote de la manera más optimizada y eficiente posible.

*Nota.* Tabla por elaboración propia con los datos obtenidos a través de la entrevista de grupo focal para mayor conocimiento de los puntos emocionales en los evaluados de la prueba piloto.

Las respuestas presentadas en la tabla anterior son aquellas que fueron obtenidas con mayor frecuencia por parte de los evaluados, quienes fueron muy abiertos con sus opiniones y aplicación de las pruebas, el formato fue completamente virtual, es decir, llamadas y formularios en línea, por la situación de salud en la actualidad (Covid-19) e impedimento de las aglomeraciones sociales. Aun así, no hubo inconvenientes en conseguir sus aportes a la investigación y el llenado correcto de las pruebas.

### 3.10. Tabla de operacionalización de variables.

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Objetivos específicos	VARIABLES	Definición de la variable (Conceptual)	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento	Nro. de preguntas
Evaluar la inteligencia emocional en los colaboradores Millennials y la generación X.	Inteligencia emocional en los colaboradores Millennials y la generación X.	Es la capacidad que tiene el colaborador para controlar sus conductas ante cualquier situación en sus tareas laborales.	Emociones.	Nivel de inteligencia emocional: 1. Alto. 2. Medio. 3. Bajo.	Ordinal.	Encuesta	Test de habilidades de inteligencia emocional.	1 - 45
Definir las tendencias conductuales más proclives dentro del ámbito laboral según la inteligencia emocional de los colaboradores Millennials y generación X.	Tendencias conductuales más proclives.	Observación del comportamiento de la generación X y Millennials al momento de realizar las tareas laborales.	Conductas.	Conductas más proclives según la generación estudiada: a. Características de la generación Millennials. b. Características de la generación X.	Ordinal.	Encuesta relacionada a la conducta laboral, especificando las generaciones a estudiar.	Evaluación del desempeño.	1-20
Determinar el nivel de desempeño laboral que demuestran los colaboradores de la generación Millennials y la X.	Desempeño laboral.	Muy alto o Muy bajo nivel de destreza, desenvolvimiento e interacción que presenta el colaborador en sus tareas laborales.	Desempeño.	Nivel de desempeño laboral: a. Muy alto. b. Medio-Alt o. c. Medio-Bajo o. d. Bajo. e. Muy bajo.	Ordinal.	Técnicas de desempeño en Agilisa Technologies y aplicación de una prueba de desempeño.	Evaluación de desempeño laboral.	1-20



Explorar la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral.	Inteligencia emocional y desempeño laboral.	Análisis comparativo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las dos generaciones.	Análisis comparativo de los resultados de IE y desempeño laboral.	Relación de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas sobre el desempeño y la inteligencia emocional de los colaboradores.	Intervalo	Escala.	Formulario de Triangulación de datos.	N/A.
Detectar las estrategias que utiliza la organización para mantener el buen desempeño con relación a la inteligencia emocional en ambas generaciones.	Estrategias de la organización para mantener el buen desempeño.	Clasificación de las estrategias aplicadas en la organización.	Estrategias organizacionales.	Retroalimentación de los resultados sobre los objetivos alcanzados.	Nominal	Test de habilidades de inteligencia emocional. Evaluación de desempeño	Grupo Focal. Observaciones/Comentarios generales sobre los colaboradores por los gestores en la evaluación del desempeño	16-40 1-20

## Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.

### 4.1 Resultados.

#### 4.1.1. Interpretación de resultados.

Las tablas presentadas a continuación demuestran los niveles a registrar en cada evaluado según la cantidad de puntos obtenidos en las pruebas:

Tabla 8.

*Niveles de inteligencia emocional según puntuación.*

Nivel	Puntuación
Muy Bajo	0-20
Bajo	21-35
Medio-Bajo	36-45
Medio-Alto	46-79
Muy Alto	80 a 100

*Nota.* Tabla obtenida por el Test de habilidades de inteligencia emocional (Ocaña, J., 2010). Rango que va desde el número 0 al 100, dividido en cantidades de 20 cada nivel que tienen una secuencia de: Muy bajo hasta Muy alto.

Tabla 8.1

*Niveles de rendimiento laboral según puntuación.*

Nivel	Puntuación
Rendimiento laboral muy bajo	0-20
Rendimiento laboral bajo	21-40
Rendimiento laboral medio-bajo	41-59
Rendimiento laboral medio-alto	60-79
Rendimiento laboral alto	80-100

*Nota.* Tabla por elaboración propia. El rendimiento se muestra en un rango de números que va desde el 0 al 100, dividido aproximadamente en cantidades de 20 cada nivel y con una secuencia desde: Nivel de rendimiento laboral Muy bajo hasta el nivel de rendimiento laboral alto.

A continuación, se presentan los resultados de 15 respuestas registradas de la población de Agilisa Technologies, agrupadas según generación correspondiente y posiciones, junto a su porcentaje equivalente.

Tabla 8.2.  
Cantidad de evaluados registrados según generación y posición.

Posición.	Generación Millennials.	Generación X.	Porcentaje (%)	Total (Porcentajes)
<b>Analista de Soporte Técnico.</b>	1	-	11.11%	60%
<b>Asistente de Administración y Mercadeo.</b>	1	-	11.11%	
<b>Asistente Junior Soporte.</b>	1	-	11.11%	
<b>Enc. de Contabilidad.</b>	1	-	11.11%	
<b>Ventas de Soporte Técnico.</b>	1	-	11.11%	
<b>Programador Junior.</b>	2	-	22.22%	
<b>Programador Senior.</b>	2	-	22.22%	40%
<b>Enc. de Administración.</b>	-	1	16.67%	
<b>Ejecutivo de Cuentas.</b>	-	1	16.67%	
<b>Enc. de Desarrollo de Productos.</b>	-	1	16.67%	
<b>Enc. de Proyecto.</b>	-	2	33.33%	
<b>Gerente general.</b>	-	1	16.67%	
Total:	9	6	-	100%

*Nota.* Recuperado de los resultados obtenidos por la población en la Evaluación del desempeño y el Test de habilidades de inteligencia emocional (Ocaña, 2010).

En los resultados registrados se observa un total de 9 colaboradores pertenecientes a la generación de Millennials, con el 60% de la población y un total de 6 colaboradores de la generación X, equivalente al 40%, siendo de un mayor predominio los colaboradores pertenecientes a la generación de Millennials dentro de Agilisa Technologies, con un 20% más que la generación X.

Las posiciones encontradas dentro de Agilisa Technologies son las siguientes según generación, en la generación Millennials: Asistente junior soporte, Enc. de contabilidad, Ventas soporte técnico, Analista de soporte técnico y Asistente de administración y mercadeo con un 11.11% cada uno y Programador Junior y Senior con un 22.22%. Las posiciones de alta gerencia son ocupadas por la generación X: Enc. de desarrollo de productos, Ejecutivo de ventas, Enc. de administración y Gerente con un 16.67% cada uno y Enc. de Proyectos con 33.33%.

Tabla 8.3.

*Resultados en el Test de habilidades de inteligencia emocional.*

<b>Resultados</b>	<b>Generación Millennial</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Generación X</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy Bajo</b>	-	-	-	-
<b>Bajo</b>	-	-	-	-
<b>Medio-Bajo</b>	-	-	-	-
<b>Medio-Alto</b>	8	88.89%	5	83.33%
<b>Muy Alto</b>	1	11.11%	1	16.67%
<b>Total:</b>	9	100%	6	100%

*Nota.* Datos registrados de los resultados obtenidos en el Test de habilidades de inteligencia emocional, con un total de 15 pruebas aplicadas, de las cuales 6 son de colaboradores de la generación X y 9 pertenecientes a la Millennials.

Dentro de los resultados generales que se reflejan en la tabla se observa que un 83.33% de los evaluados de la generación X presentan un nivel de inteligencia emocional Medio-Alto y solo el 16.67% presenta un nivel Muy Alto. En la generación Millennials un 88.89% de los evaluados presentan un nivel de inteligencia Medio-Alto y solo el 11.11% entra en la categoría de Muy Alto.

Tabla 8.3.1.

Comparación de resultados en el Test de habilidades de inteligencia emocional, en las dimensiones evaluadas.

	Generación X	Generación Millennials
<b>Dimensiones:</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	
<b>Inteligencia emocional</b>	75%	73.33%
<b>Autoconciencia emocional</b>	80%	81.11%
<b>Automotivación emocional</b>	72.62%	78.57%
<b>Autorregulación emocional</b>	70%	67.22%
<b>Empatía</b>	72.92%	64.58%
<b>Habilidades sociales</b>	76.67%	68.89%

*Nota.* Tabla por elaboración propia por los porcentajes registrados de los resultados obtenidos en el Test de habilidades de inteligencia emocional, según dimensión y generaciones, con un total de 15 pruebas aplicadas, de las cuales 6 son de colaboradores de la generación X y 9 pertenecientes a la Millennials.

Figura 5.

Gráfica comparativa de respuestas generales en el Test de habilidades de inteligencia emocional.

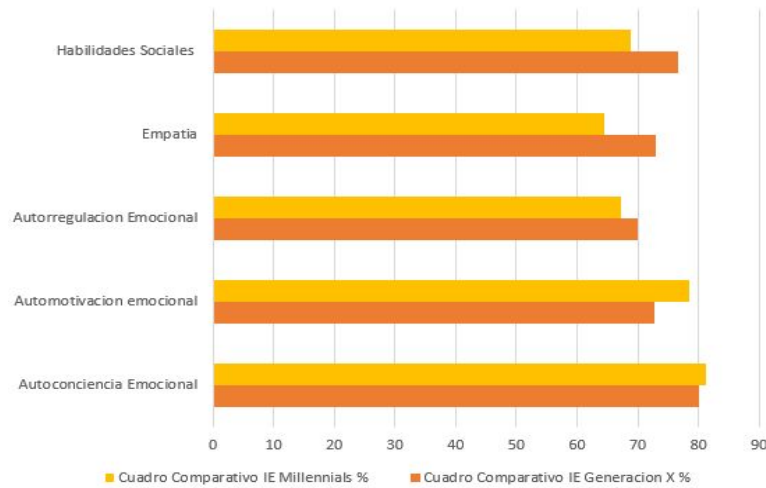


Figura 5. Gráfica de elaboración propia con los datos obtenidos por las respuestas totales de ambas generaciones en el Test de habilidades inteligencia emocional (Ocaña, 2010) según dimensión y porcentaje específico.

En los resultados arrojados por el Test de habilidades de inteligencia emocional se indica que ambas generaciones presentan un nivel medio-alto de inteligencia emocional con un 1.67% de diferencia.

En la tabla se puede observar que la generación X posee un mejor dominio que la generación Millennials en las dimensiones de autorregulación emocional con un 70%, esta generación suele escuchar y ver todas las opiniones como aspectos constructivos y no tienden a irritarse o a molestarse más fácilmente que la generación Millennials, en la empatía con un 72.92%, demostrando menor efecto en la cercanía que tiene el individuo con las personas, y en las habilidades sociales con un 76.67%, mayor capacidad para expresar de la forma correcta lo que siente al momento de encontrarse en situaciones sociales, mientras que los Millennials poseen un mejor desenvolvimiento con respecto a la autoconciencia emocional que la generación X con un 81.11%, mayor capacidad para reconocer sus propias emociones en el momento e interpretar la información que le está dejando entender, y la automotivación emocional con un 78.57%, mayor poder en realizar actividades por el simple placer de realizarlas y mantener su propio interés emocional.

Tabla 8.4  
*Resultados obtenidos del grupo focal.*

<b>Nivel emocional a medir.</b>	<b>Preguntas.</b>	<b>Respuestas: generación X.</b>	<b>Respuestas: generación Millennials.</b>
Empatía	¿De qué manera los problemas de los demás (colaboradores, gestores) sientes que influyen en ti?	Puedo sentirme triste de no ver a los demás bien.	Fuertemente. Influyen ya que no es nada agradable ver a un compañero de trabajo triste o agobiado por algo.
		Como siempre he considerado que el	A veces tiendo a buscar soluciones a problemas

		trabajo es mejor si se realiza en equipo, entiendo que lo que afecte a uno de sus miembros, de alguna manera afecta al resto del grupo.	incluso si no son míos para resolverlos, aunque no se me esté pidiendo buscar una solución.
		Educativa, construyen mi carácter.	Si afectan directamente mis responsabilidades influyen negativamente en mi desempeño, de lo contrario, sino se ve relacionado con mis obligaciones laborales no tendrán influencia.
		Me hacen una mejor persona.	Cuando sus situaciones personales, me afectan como persona o en lo laboral.
Habilidad Social.	Si en la organización te solicitan algún favor que realmente no te corresponde, ¿Qué realmente le contestas?	Preguntaré el por qué, pero finalmente lo haré.	Les ayudo sin dudar. Pudiera ser yo en la situación de ellos.
		Si está a mi alcance hacerlo, le aclaro que no me corresponde, pero si puedo con gusto le ayudo, le hago el favor. Más si la persona es de mi agrado.	Si es una o dos veces no hay problema. Pero si es algo fijo solicito una explicación.
		Adelante siempre estoy dispuesto ayudar.	Si está dentro de mis posibilidades realizarlo y no afectan responsabilidades planificadas previamente no tengo problemas en aceptarlo.
Motivación.	¿Qué tan a menudo renuncias a hacer cosas (como participar en algún proyecto o dar una opinión) porque temes no hacerlas bien?	Nunca. Y si noto que no lo estoy haciendo bien, pido ayuda.	Renuncio muy poco, me gusta aprender. Realmente me gusta interactuar, hablar y compartir ideas, no puedo quedarme con algo que quiera decir, siempre doy mi opinión.
		Casi nunca. Siempre estoy comprometida y	Muy a menudo.

		colaborando en todo lo que pueda.	
		Nunca me rindo, siempre hay una forma, soy comprometido.	No renuncio nunca, si tengo alguna duda solicito ayuda.
			El fallar no siempre ha sido una razón para no hacer las cosas. Pero sí me he negado a participar en proyectos porque sé de antemano que no podré dar lo mejor de mí, o no disfrutaré en hacerlo.
Autorregulación emocional.	Cuando te hacen sugerencias sobre aspectos que debes cambiar, ¿Cómo sueles reaccionar?	Agradezco a quien me hace la sugerencia. Luego trato de autoevaluarme en ese aspecto.	No al instante reacciono, luego lo pienso y analizo si estaba en lo correcto, esa persona.
		Pues a nadie le gusta que le llamen la atención, pero siempre las sugerencias son bienvenidas, más si son para uno mejorar, tanto como persona como profesional. Las acepto con humildad.	Trato de analizar dichas sugerencias y cambiarlas. Intentando entender el punto de vista lo mejor posible y tratando de adoptar eso para hacer mejoras de ser necesario.
		Con actitud del buen estudiante, siempre hay algo que se puede mejorar y aprender, pues no soy un producto terminado, así haya terminado una carrera universitaria. Bienvenidas las correcciones.	Pensativo y visualizarme a ver si es cierto que tengo que cambiar. Internalizo qué beneficios me traería el cambio o cómo afecta este aspecto en otras áreas, si resulta ser un cambio para mejor pues se trabajará para lograrlo.
		Bien, si es algo para mi crecimiento personal y profesional.	Los escribo y lo medito para saber si es relevante cambiarlo.
Autoconciencia emocional.	Al momento de tomar una decisión importante, ¿Qué tanto sientes que afectan tus emociones/sentimiento	Podría sentirme un tanto triste de ser algo que debe hacerse pero que no quiero.	Van muy de la mano, soy muy intuitivo y mis emociones influyen en las decisiones.



	s sobre eso, y por qué?	Toda decisión debe ser bien pensada y analizada. En algunos momentos si afectan mis emociones, pero si es para bien, hay que tomarlas. Uno debe estar abierto a todo.	Afectan mucho debido a que empiezo a pensar en las tantas vertientes que puede traer dicha decisión. Pienso mucho antes de tomar una decisión drástica, ya que depende si el resultado afecta grandemente mis emociones.
		Mis emociones son el producto de mis pensamientos, por tanto, cuando tomo una decisión lo hago lo más consciente que pueda, lo que evita remordimientos, además puedo cometer errores, soy un feliz ser humano y esas emociones lo confirman.	Mucho porque soy de sentimientos fuertes. Bastante. Siempre pienso en mi familia antes de tomar una decisión.
		Un poco pero no es lo único, no siempre hago cosas que me gusten.	Poco. Tiendo a tomar las decisiones de manera lógica tomando en cuenta todos los aspectos que involucra.
Motivación.	Si un proyecto importante presenta varios obstáculos en el transcurso de su realización, ¿Cuál suele ser mi actitud ante la misma y por qué sucede esto?	Atacar a tiempo dichos obstáculos (bloqueadores) para evitar retrasos lo menos posible.	Tratar de llegar a la meta siempre. Resolver el problema y continuar.
		Honestamente me desmotivo y me cuesta seguir adelante. Las cosas no se deben forzar.	Enfrentar dichos obstáculos y tratar de vencerlos porque me gusta terminar lo que empiezo.
		Siempre actitud positiva, frente a los obstáculos, creo que nada malo me sucede jamás, los obstáculos fortalecen el carácter, son grandes maestros y mejoran la actitud, es así porque he llegado a un nivel de pensamiento que conspira para mi éxito. Esto	Si son obstáculos inevitables en lugar de enfocarme en el problema busco soluciones para seguir avanzando con el proyecto, por otro lado, si estos obstáculos se pudieron haber evitado de una u otra forma, son tomados en cuenta para que no vuelva a ocurrir

		sucede gracias a buenos hábitos que trabajan en favor de mí.	algo similar.
		Solicito ayuda y notifico a mis superiores de la dificultad.	Tiendo a compensar dando más tiempo y sacrificando mi tiempo. Me siento responsable.

*Nota.* Datos obtenidos a través de la técnica cualitativa del grupo focal aplicada a toda la población total de 15 colaboradores en Agilisa Technologies.

En las respuestas registradas por la mayoría de los colaboradores cuestionados en ambas generaciones se puede observar que éstos concuerdan en la importancia e influencia de sus emociones al momento de actuar e implementar cualquier decisión en su vida profesional. Tanto la generación X como la Millennials reconocen el efecto que causan las decisiones y comentarios de los demás en el ámbito laboral, pero la generación X demuestra un nivel más amplio de autorregulación de estas emociones, es decir, a pesar de que les afecte siempre buscan separar su vida laboral con lo personal; los Millennials en cambio, no saben separar en la mayoría de veces estas situaciones que comparten con los demás colaboradores en el ámbito laboral lo cual puede llevarlos a inconvenientes en aspectos personales.

Tabla 8.5.  
*Resultados obtenidos en la Evaluación del desempeño.*

<b>Resultados</b>	<b>Generación Millennial.</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Generación X.</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Rendimiento laboral Muy bajo.</b>	-	-	-	-
<b>Rendimiento laboral bajo.</b>	-	-	-	-
<b>Rendimiento laboral Medio-bajo.</b>	1	11.11%	-	-
<b>Rendimiento laboral Medio-Alto.</b>	1	11.11%	-	-
<b>Rendimiento laboral Alto.</b>	7	77.78%	6	100%
Total	9	100%	6	100%

*Nota.* Tabla por elaboración propia, recopilada por los datos otorgados de las evaluaciones de desempeño realizada por los gestores de cada departamento correspondiente.

Con respecto a la evaluación del desempeño, los resultados demuestran que existe una diferencia considerable entre el porcentaje obtenido por la generación X y la generación Millennials, ya que la generación X obtuvo un 100% de sus puntuaciones dentro del rango: Rendimiento laboral Alto, en cambio, la generación Millennials se posiciona en tres rangos en su rendimiento laboral: Desde Medio-Bajo, Medio-Alto y Alto, siendo este último el de mayor porcentaje, con un 77.78%.

Tabla 8.5.1.

*Recopilación de observaciones otorgadas en la Evaluación del desempeño.*

<b>Generación X</b>	<b>Generación Millennials</b>
Excelente asociado.	Organizado en las tareas asignadas y realiza en el tiempo prudente, manteniendo la comunicación con el equipo de trabajo.
Excelente vendedor.	Buen asociado y colaborador.
Siempre tiene más tareas de las que les corresponde.	Dispuesto siempre a aprender.
Excelente asociado, pero demasiadas tareas asignadas, debe delegar más.	Necesita involucrarse un poco más en los procesos.
Excelente Encargado de Equipo y maneja muy bien las tareas asignadas, debe manejar mejor su horario de trabajo.	Excelente relación con los empleados y clientes.
Excelente asociado de gran experiencia y conocimiento en todas las áreas informáticas.	Extraordinario asociado, muy talentoso e inteligente.
	Deseo de superación dentro de la organización.
	Excelente asociado, en ocasiones necesita seguimiento.
	Necesita involucrarse un poco más en los procesos, con el equipo de trabajo e identificarse con la organización.

*Nota. Información recopilada de las observaciones mencionadas por los evaluadores en cada evaluación del desempeño aplicada.*

Con las observaciones registradas por los evaluadores en la evaluación del desempeño se presentan aspectos positivos como otros puntos a mejorar en ambas generaciones. En la generación X las habilidades sociales resaltan mayormente con la destreza a la hora de realizar sus tareas asignadas, pero deben tener más control en el orden de llevar a cabo sus responsabilidades.

Por otro lado, la generación Millennials debe mejorar en sus habilidades sociales, demostrar sus ideas más ampliamente a sus gestores, estar más enfocados en los proyectos, así como en los procesos del equipo de trabajo, aunque sí presentan mayor organización a la hora de realizar sus tareas porque buscan motivación personal.

Tabla 8.5.2.

*Comparación de los resultados en la Evaluación del desempeño.*

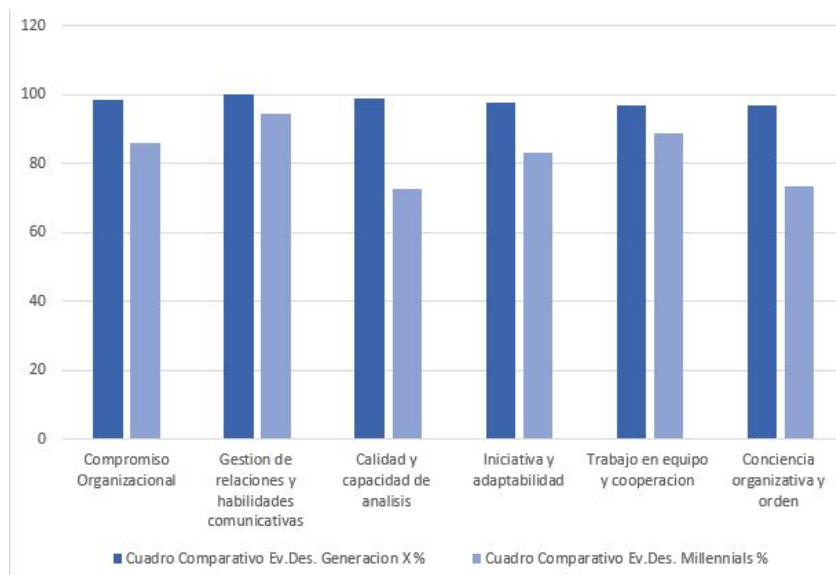
	<b>Generación X</b>	<b>Generación Millennials</b>
	<b>Porcentaje (%):</b>	
<b>Dimensiones:</b>	97.5 %	79.17%
<b>Compromiso organizacional</b>	98.33%	86.11%
<b>Gestión de relaciones y habilidades comunicativas</b>	100%	94.44%
<b>Calidad y capacidad de análisis</b>	98.67%	72.44%
<b>Iniciativa y adaptabilidad</b>	97.78%	82.96%
<b>Trabajo en equipo y cooperación</b>	96.67%	88.89%
<b>Conciencia organizativa y orden</b>	96.67%	73.33%

*Nota.* Tabla por elaboración propia por los porcentajes registrados de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño para Agilisa Technologies, según dimensión y generaciones, con un total de 15 pruebas aplicadas, de las cuales 6 son de colaboradores de la generación X y 9 pertenecientes a la Millennials.

Se puede observar un 18.33% de diferencia en donde la generación X obtiene un 97.5% y los Millennials un 79.17%, mostrando así que la generación X posee un mejor rendimiento laboral.

Figura 6.

Gráfica comparativa de respuestas generales en la Evaluación del desempeño.



*Nota.* Gráfica por elaboración propia con los resultados arrojados por el Test de inteligencia emocional indican que la generación X presenta un punto mayor en el porcentaje del resultado total con un 75% con relación al 73.33% obtenido por los Millennials.

La generación X presenta un 98.33% en el Compromiso organizacional a diferencia de la Millennials que presenta un 86.11% en esta dimensión, en la Gestión de relaciones y habilidades, la generación X demuestra un 100% y la generación Millennials un 94.44%, en la Calidad y capacidad de análisis un 98.67% obtuvo la generación X con un resultado más significativo que la Millennials con un 72.44% en total.

En la dimensión de la Iniciativa y adaptabilidad la generación X obtuvo un 97.78% a diferencia de la Millennials con un 82.96%; en el Trabajo en equipo la generación X también obtuvo un mayor porcentaje con 96.67% a comparación de la Millennials con un 88.89% y finalmente en la dimensión a evaluar la Conciencia organizativa y orden con un 96.67% mucho mayor al porcentaje obtenido por los Millennials con un 73.33%.

## 4.2 Conclusiones.

La investigación desarrollada pone en evidencia que al aplicar distintos instrumentos, como técnicas cualitativas y pruebas relacionadas al tema, la inteligencia emocional tiene un efecto considerable en el desempeño laboral de los colaboradores en la organización Agilisa Technologies, ubicado en Santo Domingo, y se puede observar cómo estas variables se manifiestan en las dos generaciones que sirvieron como objeto de estudio, la generación Millennials y la generación X. Independientemente de que ambas generaciones hayan obtenido un nivel de inteligencia emocional aceptable, es importante detallar en qué dimensiones presentan diferencias de las evaluadas, en base a la teoría de Goleman sobre la inteligencia emocional.

Como se hace mención dentro del marco metodológico y en los resultados, se puede confirmar que la inteligencia emocional sí se desarrolla a partir de las experiencias, es decir, que la madurez se ve influenciado con esta inteligencia y la organización que pone en práctica esta inteligencia obtiene un mayor desempeño laboral. De igual forma, destacando la teoría implementada por Gardner y la importancia de las inteligencias múltiples con relación a las emociones, especialmente la intrapersonal e interpersonal, se confirma que al tener un alto nivel de las dimensiones de autoconocimiento emocional y habilidades sociales se deben aprovechar para aplicarlas en el ámbito laboral con todos los colaboradores ya que se desarrollan mejores relaciones entre los clientes internos y externos.

**Objetivo: Evaluar la inteligencia emocional en los colaboradores de la generación X y la Millennials.**

Con las respuestas obtenidas sobre los niveles de inteligencia emocional en la población de Agilisa Technologies se puede apreciar que los 15 colaboradores que la conforman, de ambas generaciones, la X y la Millennials, presentan en su mayoría un nivel medio-alto dentro del rango de inteligencia emocional, obtenido en el Test de Habilidades de inteligencia emocional (ver tabla 8.3.1, p.68 y figura 5, p.68).

Dichos resultados indican que ambas generaciones poseen buenas habilidades emocionales, con algunas diferencias pero que aun así logran demostrar que cada colaborador tiene la capacidad de reconocer dichas sensaciones y obtener una mayor iniciativa y motivación para trabajar tanto de manera individual como en equipo. Representando estas respuestas, según las descripciones en el Test de habilidades de inteligencia emocional con el nivel alcanzado, estas generaciones deben cumplir con las siguientes características: La generación X y Millennials, al poseer una inteligencia emocional medio-alta, se describen como personas que saben quiénes son, cómo se emocionan y su manejo de los sentimientos, descubriendo todo esto en los demás. Sus relaciones interpersonales las llevan bajo control, empleando para ello sus habilidades en saber cómo se sienten ellos y los demás y cómo deben expresarlo (ver anexo 3, p.125-130).



**Objetivo: Definir las tendencias conductuales más proclives dentro del ámbito laboral según la inteligencia emocional de los colaboradores de la generación X y la Millennials.**

Los Millennials a pesar de tener una mínima diferencia a la generación X con relación a su porcentaje de inteligencia emocional, de igual forma se encuentran en el rango Medio-Alto, es decir, que en comparación con la generación X, presentan mayor capacidad en dos de las cinco dimensiones de inteligencia emocional propuesta por Goleman, que son la autoconciencia y automotivación emocional (ver figura 5, p.68).

El Millennial conoce el significado de sus emociones, comprende las razones de éstas y llega a tener un buen nivel de empatía, esta generación es más emotiva, por ello conoce qué lo motiva para hacer sus tareas sin presión de hacerlas, pero se le es difícil el expresarlas, afectando la comunicación laboral ya que cuando algo no les place o no está conforme con el trabajo a realizar prefieren frustrarse en lugar de dialogar dicha situación con sus gestores.

Estas mismas conclusiones se pueden destacar en la entrevista del grupo focal, el cual se registraron respuestas abiertas en donde la generación X detalló su capacidad para comprender sus emociones, el cómo expresarlas correctamente en su ámbito laboral, tanto en sus tareas como en sus relaciones interpersonales con los clientes externos e internos.

La generación X necesita siempre tener el reconocimiento por parte de sus gestores, a estos se les hace más sencillo el describir esta solicitud con los demás por su mayor capacidad para interactuar, flexibilidad de describir sus emociones, a pesar de que la Millennials reconozca

más fácilmente sus emociones se le es más complicado el expresarlas y no actuar en ocasiones por los impulsos del momento ya que al ser más emotivos viven con el miedo de no lograr las expectativas de los demás colaboradores al trabajar en base a los objetivos de la organización.

Así como fue detallado dentro del marco metodológico, en la investigación realizada en una zona franca de Santo Domingo en el 2018, estas conductas presentadas por los colaboradores de la generación X en dicha organización se destacaron por su escucha activa y flexibilidad, y por otra parte, los Millennials se describieron con fortalezas como la apertura a los cambios, el emprendimiento e innovación, contradiciéndose con las características de estas generaciones estudiadas en Agilisa Technologies ya que la generación X demuestra el ser flexibles pero no aplicar su escucha activa con los Millennials y los Millennials el adaptarse a los cambios pero no mejorar dichas características en ellos, aun así, como se destacó en esa investigación como en esta, se busca incluir algunas oportunidades de mejora como es la necesidad de la escucha activa, el reconocimiento y la importancia del contacto humano.

**Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral que demuestran los colaboradores de la generación X y la Millennials.**

Con los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño creada para Agilisa Technologies, se concluyó que existe una diferencia considerable entre el porcentaje obtenido por la generación X y la generación Millennials (ver tabla 8.5.1, p.75 y figura 6, p.77).

La generación X presenta mayores niveles de desempeño laboral, registrando un rango alto, a diferencia de la generación Millennials, que se encuentra en rango medio-alto, ya que al correlacionarse con sus resultados obtenidos en la inteligencia emocional esta es igualmente más alta en porcentaje.

Detallando en las seis dimensiones evaluadas, la generación X presenta un mayor rango en todas ellas a comparación de los Millennials. Pues esto se debe a que la generación X obtiene un nivel más alto en la autorregulación emocional, estos demuestran tener una gran capacidad para gestionar sus tareas, no enfocarse con sus problemas personales y llevar un mayor orden en los procesos de la organización.

La generación Millennials a pesar de tener un porcentaje menor a la X en cuanto al desempeño laboral, estos se destacan por tener un buen grado de capacidad para percibir sus emociones y de realizar sus tareas, el problema recalca en cuanto a la forma de estos demostrar dichas emociones y motivaciones en el aspecto laboral, pues su calidad y capacidad de análisis es menor a la X, afectando su toma de decisiones laborales.

**Objetivo: Explorar la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral.**

Tomando en consideración los porcentajes obtenidos en ambas pruebas se puede concluir que la inteligencia emocional para la generación X es más que suficiente para que los mismos tengan un rendimiento laboral alto. A su vez, los Millennials obtuvieron un nivel Medio-Alto de

rendimiento laboral, el cual, a pesar de presentarse igualmente en un buen rango de desempeño, éste indica la existencia de una oportunidad de mejora para los mismos, dado que podrían obtener un desempeño laboral más elevado.

Las dimensiones donde la generación X demuestra mayores niveles de inteligencia emocional que los Millennials son la empatía, autorregulación emocional y habilidades sociales las cuales influyen de forma significativa en las dimensiones de iniciativa y adaptabilidad, trabajo en equipo, cooperación, gestión de relaciones y habilidades. Demostrando nuevamente que su desempeño laboral sí se ve influenciado por esta inteligencia, ya que los resultados obtenidos en la generación X siguen siendo mayor que la Millennials.

De acuerdo a la relación de inteligencia emocional y rendimiento laboral se puede concluir, que la generación Millennials quien obtuvo un 73.33% en IE, podría obtener un mejor rendimiento laboral si la IE fuese más elevada. En segundo lugar, se podría concluir que la inteligencia emocional en la generación Millennials es directamente proporcional al nivel de rendimiento laboral y mientras más elevada sea la IE para la generación X más elevado será su rendimiento laboral.

En la entrevista de grupo focal las respuestas obtenidas por los Millennials recalcan que estos buscan obtener mayores conocimientos a largo plazo en cada inconveniente que les suceda, sacándole provecho y logrando así una mejor capacidad para motivarse por ellos mismos, a

diferencia de la generación X quienes solo reconocen que el trabajo debe realizarse por obligaciones en la organización sin buscar la satisfacción personal como primera opción.

La generación X presenta más habilidades sociales, en el sentido de que son capaces de desarrollar sus ideas al momento de desempeñar una tarea grupal y con relación a transmitir sus emociones sin la necesidad de esperar convalidación de otros para hacerla. Los Millennials en cambio, demuestran menor habilidad en los aspectos sociales, ya que estos reconocen que sus emociones influyen en un alto grado para la toma de decisiones y opiniones de sus gestores, es decir, se ven afectados en si los proyectos y sus quehaceres no salen como se tenía planeado.

**Objetivo: Detectar las estrategias que utiliza la organización para mantener el buen desempeño laboral con relación a la inteligencia emocional en ambas generaciones.**

Como se mencionó en el capítulo del marco contextual, Agilisa Technologies aplica una evaluación de desempeño mediante Tickets (CRM: Customer Relationship Market), pero exclusivamente al departamento de soporte técnico, teniendo como objetivo el incentivar económicamente a los colaboradores de dicha área para mayor seguimiento a las solicitudes de los clientes y cumplimiento de sus tareas.

A parte de esta técnica, Agilisa Technologies todavía no ha implementado algún aspecto relacionado al conocimiento y desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores, ni siquiera una evaluación del desempeño laboral que se aplique a todas las áreas de la organización.

### 4.3 Recomendaciones.

Al analizar los datos registrados y confirmar que la inteligencia emocional sí tiene un nivel de influencia en el desempeño laboral de cada colaborador y sus varianzas según la generación correspondiente al ésta compararlas, se recomiendan las siguientes medidas:

1. Implementar una evaluación de desempeño que pueda complementar el instrumento utilizado para medir el rendimiento laboral y que, de esta manera, el colaborador tenga una visión óptima de sus resultados en cada objetivo planteado a alcanzar. Como pueden ser: Autoevaluaciones colectivas, para destacar en cada colaborador sus puntos fuertes y débiles al momento de trabajar y desenvolverse en sus tareas laborales.

2. Aplicar evaluaciones de período probatorio que también evalúen específicamente la forma en que cada colaborador actúa y expresa sus ideas/emociones a los demás en su área laboral.

3. Implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional en donde todo colaborador tenga una idea clara de cómo el manejo de su inteligencia emocional puede ser de gran impacto positivo en su rendimiento laboral y moldear dichos talleres según las necesidades emocionales en específico de cada generación, como pueden ser:

- Talleres para el desarrollo de las relaciones interpersonales en la generación Millennials y así aumentar su aporte al equipo de trabajo y habilidades sociales con toda la organización para crear un ambiente positivo.

- Talleres de autorregulación emocional para la generación X, en donde se trabajen temas relacionados al cambio de mentalidad positiva y perspectivas de las situaciones, para que

el colaborador pueda autoevaluarse y controlar dichas emociones en circunstancias difíciles, no solo ayudando en su forma de actuar sino también el cómo comportarse con los demás; la resolución de tareas, ya que estos abarcan posiciones más altas dentro de la organización, es importante que comprendan el nivel de trabajo que realiza cada colaborador de la generación Millennials, y ser conscientes en delegar y delimitar las responsabilidades para que logren ser equitativas en cada departamento.

- Talleres de automotivación para la generación X, quienes son los que ocupan posiciones de alta gerencia, utilizando dichas técnicas para mantener a los Millennials motivados en sus objetivos con la organización y reconocer su importancia dentro de ésta. Dichos talleres se recomiendan para poder prevenir el abandono de tareas o labor de forma impulsiva, dado que dicha generación tiene conocimientos de cómo automotivarse para el seguimiento de sus responsabilidades, pero de esta igual forma, los Millennials necesitan dicha aprobación de sus gestores. Ponerse en la posición de los demás clientes internos y externos para aumentar su nivel de empatía realizando situaciones hipotéticas.

- Reuniones para trabajar el desarrollo de calidad y capacidad de análisis, dialogando los casos presentados por departamento entre colaboradores y gestores y buscar estrategias y soluciones para de las necesidades de los clientes. Estos pueden ser dirigidos por los colaboradores de la generación X hacia los Millennials, ya que en los resultados representaron un mayor nivel dentro de esta dimensión.

- Charlas sobre el análisis más profundo de sus emociones: teniendo como objetivo no sólo realizar sus labores para satisfacer las metas de la organización, a través del aprendizaje

acerca de las distintas teorías que existen sobre las emociones y sus impulsos, sino también buscando con ello el conocer y controlar sus reacciones causadas por las emociones y no verse afectados personalmente con cualquier inconveniente laboral.

4. Desarrollar estrategias a nivel general para mantener y mejorar el rendimiento laboral, como el uso de feedbacks, reconocimientos, recompensas o incentivos a todos los colaboradores por igual.

5. Aumentar las retroalimentaciones e incluir un buzón de opiniones, para desarrollar el compromiso organizacional y su permanencia en Agilisa Technologies, en donde por ejemplo el colaborador pueda describir sus situaciones laborales, tanto positivas como negativas en el ámbito en donde se desarrolle y conversarlas de manera neutral para su mejora; o que éste describa ideas de mejora sobre los procesos o métodos que se aplican en sus tareas, para que éste pueda sentirse parte de la toma de decisiones relevantes para el logro de los objetivos.

6. Presentar objetivos claros y realistas a través de indicadores de logro por cada departamento, a través de reuniones sobre planificación estratégica, definiendo sus objetivos, responsables, tiempo del proceso y actividades del proceso, para que puedan ser alcanzados, desarrollando así sus iniciativas y la adaptabilidad dentro de la organización.

7. Realizar reuniones sobre el manejo del tiempo y agenda, especialmente para el área de Proyectos, en donde Agilisa Technologies pueda desarrollar un mayor orden con relación a todas las tareas a llevar a cabo dentro del nuevo proyecto, por ejemplo, detallar paso a paso en una tabla virtual para cada proceso a realizar y los responsables de éste, siguiendo con un



calendario para las fechas de entrega o realización de cada proceso, y mejorar la habilidad de organizarse en su evaluación del desempeño.

Al momento del ingreso de un colaborador en Agilisa Technologies, perteneciente a la generación Millennials, quiénes son el personal que actualmente se está contratando en Agilisa Technologies, se le recomienda el realizar inducciones que incluyan programas para aportar a los elementos emocionales de éstos:

1. Entrenamientos sobre su autoconocimiento: Detallar dichas emociones que se presentan en situaciones hipotéticas y describirlas en un papel para debatirlas, buscando con esto que el nuevo colaborador no se vea afectado personalmente por cualquier inconveniente que se presente en el ámbito laboral y poder aumentar su seguridad con relación a la toma de decisiones y expresión de ideas dentro de los proyectos que se vean involucrados, sin pensar en el qué dirán.

2. Para trabajar la empatía: Realizar capacitaciones relacionadas al servicio al cliente, tanto interno como externo, donde su temática se desarrolle en debates sobre temas técnicos y de situaciones hipotéticas para que cada colaborador aporte su opinión al respecto y así aumente su empatía con relación a la escucha activa y respetar las demás ideas y puntos de vista que compartan sus compañeros. Dichas capacitaciones se verán aportadas con los entrenamientos de autoconocimiento como fueron mencionadas anteriormente.

3. Para el trabajo en equipo y cooperación: Al momento de realizar proyectos, gestionar la participación entre los colaboradores de ambas generaciones con el fin de que se puedan manejar bajo distintas perspectivas.

## Referencias bibliográficas.

- Acosta, J. M. (2015). *Inteligencia emocional: Desmontando tópicos* (Ed. rev.). Madrid, España: ESIC.
- Alfaro, V., Bastias, J., y Salinas, F. J. (2016). *Relación entre inteligencia emocional y notas de las áreas instrumentales en un grupo de tercero de primaria*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19 (3), 149–156. España: Universidad de Alicante. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/reifop.19.3.267301>
- Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias* (3ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Álvarez, B. V., Indacochea, B. S., Álvarez, A. A., Yoza, N. R., & Figueroa, M. L. (2018). *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*. Revista científica, dominio de las ciencias, 4(1), pp. 362–372. Recuperado de: [file:///C:/Users/wreyes/Downloads/Dialnet-La Evaluacion Del DesempenoLaboralEnLaEducacionSuperi-6313254.pdf](file:///C:/Users/wreyes/Downloads/Dialnet-La%20Evaluacion%20Del%20DesempenoLaboralEnLaEducacionSuperi-6313254.pdf)
- Arias, W. (2016). *Inteligencia emocional y estrategias metacognitivas en estudiantes de psicología de una universidad privada de Arequipa*. Acta psicológica peruana, 1(2), 353-378.
- Arias G. W., Escudero R. H, y Ceballos, C. K. (28 de noviembre de 2017). *Inteligencia Emocional y Estrategias metacognitivas en estudiantes de psicología de una Universidad Privada de Arequipa*. 353-378. Universidad Católica San Pablo, Arequipa. Recuperado el 24 enero del 2020, de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/15/12>
- Arrabal, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. (1ra ed.). Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=bp18DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Body, L., Ramos, N., Recondo, O., y Pelegrina, M. (2016). *Desarrollo de la Inteligencia Emocional a través del programa mindfulness para regular emociones (PINEP) en el profesorado*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 87 (30), 47–59, Universidad de Málaga, España.
- Business Computer (2018). *Manual del procedimiento Helpdesk para la evaluación del desempeño del dpto. de soporte técnico*. (1ra Ed.). Santo Domingo, República Dominicana.

- Cabrera, J. (04 de mayo de 2018). *Listín Diario*. Obtenido de Los Millennials en las instituciones:  
<https://listindiario.com/elnorte/2018/05/04/513378/los-millennials-en-las-instituciones>
- Carmona F., Patricia, Vargas H., José G., Rosas R. y Roberto E. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. Recuperado el 24 de enero del 2020 en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056601004>
- Chica Palma, O. (2017). *La utopía de la formación emocional en las organizaciones educativas* (1ra Ed.) Santa Marta: Editorial Unimaddalena, Colombia. 79.
- Conde, G. M. (2019) Inteligencia Emocional: Estudio de la empatía y las habilidades sociales en alumnos y alumnas de 2º de Educación Primaria. Trabajo fin de grado, Universidad Zaragoza, España (p.26). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/290000743.pdf>
- Conforti, F., y Galtung, J. (2017). *Construcción de paz: Diseño de intervención en conflictos* (2ª ed.). Madrid, España: Dykinson.
- De los Santos, J.L. y Cabral, S.M. (2017). *Análisis del manejo de conflictos laborales de los empleados de una empresa de soluciones tecnológica en el periodo octubre-diciembre 2016, en la ciudad de Santo Domingo, DN. República Dominicana*, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, Santo Domingo, DN.
- Santaella, J. (5 de mayo del 2017). *Janis Santaella: "Inteligencia emocional es la coherencia entre lo que yo digo y lo que yo hago"*. Recuperado de <https://www.diariolibre.com/actualidad/janis-santaella-inteligencia-emocional-es-la-coherencia-entre-lo-que-yo-digo-y-lo-que-yo-hago-ME7024482>
- Díaz, C., López, M., y Roncallo, L. (2017). *Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los Baby Boomers, X, Y Millennials*. *Clío América*, 11, 22. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.21676/23897848.2440>
- Díaz, C. R., Gutiérrez, H., y Amancio, A. M. (2018). *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973.  
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Dimaté C., Tapiero O., González C., Rodríguez R., Arcila M. (2017). *La evaluación del desempeño docente*. *Folios*, (46), 83-95. Recuperado el 10 de diciembre del 2019 en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-48702017000200083&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-48702017000200083&lng=en&tlng=)

- Flores, A. I. (2017). *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017*. Tesis para obtener el título profesional de administración. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. 1(1), 1–111. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10202/flores\\_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fragoso, R.L. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125. Recuperado el 29 de enero de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es).
- Fuentes, G. (17 de enero de 2019). *Inteligencia Emocional en Jóvenes agentes pastorales miembros de una comunidad en una Iglesia del Distrito de Lurín*. Universidad Inca Garcilaso De la Vega. Lima, Perú: Trabajo de Suficiencia Profesional.
- Fustillos, R. A. (2017). Brecha generacional: diferencia de valores y sus manifestaciones de conflicto entre los miembros de grupos generacionales presentes en la empresa JW Marriot Quito. *Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano*, 1(1), 1–107. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6008/1/T2500-MDTH-Fustillos-Brecha.pdf>
- Galera, E. M. (2015). Inteligencia intrapersonal. (Ed. rev.). *Relación entre inteligencias múltiples, creatividad y rendimiento académico* (p.16). Badajoz, España: AnthropiQa.
- García, M. E. (2017). *Bienestar emocional en educación: Empecemos por los Maestros*. Universidad de Murcia, España. Recuperado 5 de diciembre 2019, de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/462818/TMEGJ.pdf?sequence=1#page=82>
- García, C. (2019). *El proyecto de vida: Vía para el desarrollo profesional del estudiante universitario* (2ª ed.). Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo* (2ª ed.). Barcelona, España: Kairós, 17.
- Goleman, D., y Mayer, C. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos* (1ra rev.). Barcelona, España: Ediciones B, S. A.
- Gómez, J. (20 de mayo de 2019). *6 trampas de los jóvenes Millennial*. Recuperado de Periódico Hoy: <https://hoy.com.do/6-trampas-de-los-jovenes-millennial/>

- Gutiérrez, L. U., Morán, M. A., Paria, M. H., y Pulido, J. R. (09 de septiembre de 2019). *Cómo los millennials eligen la empresa donde desean trabajar*. Tesis de grado. Lima, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1700/2019\\_MATP\\_17-2\\_11\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1700/2019_MATP_17-2_11_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Half, R. (09 noviembre de 2018). *La generación X quiere ser valorada en el mercado laboral*. Recuperado 20 diciembre 2019, de: <https://www.roberthalf.cl/blog/tendencias/la-generacion-x-quiere-ser-valorada-en-el-mercado-laboral>
- Herrera, A. M., Robles, A. K., y Jiménez, A. (2015). *Estudio sobre la inteligencia emocional de los estudiantes de bachillerato*. EDUCATECONCIENCIA, 7 (8), 1–8.
- Herrera, L.T., Buitrago, R.B., y Perandones, T.G. (2015). *Psicología Positiva e Inteligencia Emocional en Educación/Positive Psychology and Emotional Intelligence in Education*. DEDICA Revista De Educação E Humanidades (Dreh), 0 (8), 139-153. doi:[10.30827/dreh.v0i8.6915](https://doi.org/10.30827/dreh.v0i8.6915)
- Iratxe, A. A., Esnaola, I., y Rodríguez, A. (4 de febrero de 2017). *La medida de la inteligencia emocional en el ámbito psicoeducativo*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 88(31), 53–63. Universidad del País Vasco. País Vasco, España. Recuperado de: <file:///C:/Users/wreyes/Downloads/Dialnet-LaMedidaDeLaInteligenciaEmocionalEnElAmbitoPsicoed-5980936.pdf>
- Jay, M. (2016). *La década decisiva: Por qué son importantes los veinte años y cómo sacarles el máximo partido ahora*. Madrid, España: Palabra S, A.
- Larrea, J. J., Alonso, L. A., y Tejeda, R. (05 de mayo del 2017). *Evaluación de competencias profesionales en ingeniería profesional*. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCalE). Manabí, Ecuador. 5(2), 17–32. Recuperado de: <http://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1114/963>
- López, F.C. (2015). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería*. Revista Educación Médica. 16 (1), 83-92
- Luna, M. (2018). *La valoración del estilo de liderazgo en las generaciones X, Y de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura en Administración de Servicios). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Servicios. Lima, Perú. 1-51.
- Morales, J. F. (mayo del 2017). *Evaluación Institucional de la Calidad Docente en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)*. Santo Domingo, República

- Dominicana. 1-347. Recuperado de: <http://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/1363/Evaluaci%3%b3n%20institucional%20de%20la%20calidad%20docente%20en%20la%20Universidad%20Nacional%20Pedro%20Henr%3%adquez%20Ure%3%b1a%20%28UNPHU%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, M. (06 de junio de 2017). *Noticias Universia*. Los Millennials, la generación estresada, infeliz y con problemas de autoestima. Recuperado de: <https://noticias.universia.es/ciencia-tecnologia/noticia/2017/06/06/1152956/millennials-generacion-estresada-infeliz-problemas-autoestima.html>
- Moreno, N. H. (2017). *La automotivación del estudiante y su influencia en el logro de aprendizajes en la educación a distancia en el Instituto Peruano de Estudios Tecnológicos*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Pita, I. L. (2019). *Cambiar: Una guía práctica esencial* (Ed. rev.). Madrid, España: Kolima.
- POS, B.C. (2019). *BC POS – Soluciones de Punto de Venta*. Recuperado de: [https://bcpos.com.do/?gclid=EAIaIQobChMI7\\_XG3vf95QIVCaCzCh0ucgQXEAAAYAiAAEgLbEvD\\_BwE](https://bcpos.com.do/?gclid=EAIaIQobChMI7_XG3vf95QIVCaCzCh0ucgQXEAAAYAiAAEgLbEvD_BwE)
- Puertas P., Ubago J., Moreno R., Padial R., Martínez A. y González G. (2018). *La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: Una revisión sistemática / Emotional intelligence in training and teaching labor performance: a systematic review*. REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 29(2), 128–142. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Ramírez, K. A. (2015). *La evaluación del desempeño de 360 grados basada en competencias y su influencia en los índices de productividad del período abril 2014 - julio 2014 en el área de talento humano de Consulting&Tax* (Ed. rev.). Quito, Ecuador: Informe Final de Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial.
- Rivera, C. (2017). Millennials: El nuevo reto del marketing. *Realidad Empresarial*, 3. 7-13.
- Rodríguez, G. (24 de mayo de 2019). *¿Cuánta inteligencia emocional necesitas para triunfar?* Diario Libre, Santo Domingo, República Dominicana, 1.
- Rojas, E. (2016). *5 consejos para potenciar la inteligencia* (Ed. rev.). Extremadura, España: Ediciones Martínez Roca. 36-299.
- Sánchez, A. (abril de 2015). *La teoría de las inteligencias múltiples en la educación*. Universidad Mexicana. Recuperado de: [https://unimex.edu.mx/investigacion/docinvestigacion/la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_las\\_inteligencias\\_m%C3%9Altiples\\_en\\_la\\_educacion.pdf](https://unimex.edu.mx/investigacion/docinvestigacion/la_teor%C3%ADa_de_las_inteligencias_m%C3%9Altiples_en_la_educacion.pdf)

- Sánchez D. (junio 2018). Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: Una revisión sistemática cuantitativa. *Perspectiva Educacional*. Formación de Profesores. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. 57 (2), 27-50. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/perseduc/v57n2/0718-9729-perseduc-57-02-00027.pdf>
- Sánchez, C. (04 de febrero de 2019). *Por qué la Inteligencia Emocional es el mejor predictor del éxito*. Santiago: ORH Chile.
- Silva, K. M., y Pérez, J. A. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B & V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el período 2016*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. 1(1), 1–117. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE\\_ADMI\\_KENIA.SILVA\\_JAVIER.PEREZ\\_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE_ADMI_KENIA.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF)
- Soca, J. R., López, G., y Chaviano, N. R. (2019). *La tutoría y las inteligencias múltiples en Ingeniería Mecánica Agrícola*. Revista Ingeniería Agrícola, 9 (2), 60–64. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=85c18ec5-0658-4007-ac0e-166b49dfdec0@sessionmgr4006>
- Soto, A., y Macías, J. C. (2019). *Las Inteligencias Múltiples en el aprendizaje de la razón entre dos números: Propuesta didáctica*. REDIEM, 1(1), 29–32. Recuperado de: <http://revistas.uaz.edu.mx/index.php/REDIEM/article/view/564/511>
- Tavarez, M.S., Rogers L.E. y Joseph, R.M. (agosto, 2019). *Rasgos de personalidad en adolescentes con conducta disruptiva del liceo Prof. Eladio Antonio Aquino Rojas, Boca Chica, mayo-agosto, 2019*. Tesis para optar por la aprobación de la maestría en Psicología clínica. Universidad abierta para adultos. Santo Domingo, DN. República Dominicana. 124-126.
- The Center for Generational Kinetics. (2016). *Generational Breakdown: Info About All of the Generations*. Austin, Texas: GenHQ. Recuperado de: <http://genhq.com/faq-info-about-generations/>
- Torres, L. H., Buitrago, R. E., y Perandones, T. M. (2015). *Psicología Positiva e Inteligencia Emocional en Educación*. DEDICA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES, 8, 139–153. Recuperado de: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/37458/09%20-%20LUCIA%20HERRERA%20TORRES%3b%20RAFAEL%20ENRIQUE%20BUITRAGO%20BONILLA%3b%20TERESA%20MARIA%20PERANDONES%20GONZALEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valencia, M. y Sabina, M. (2019). *Coeficiente intelectual en grupos generacionales X y Millennials, postulantes a una entidad bancaria de la ciudad de Arequipa, 2018*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8817/PSvaalmr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, D. (2016) *Cuerpo de Maestros. Educación Primaria*. Recuperado de: [https://books.google.com.do/books?id=Fx4\\_DwAAQBAJ&pg=PA301&dq=metodo+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiz7avRIYfoAhUSc98KHcxdCI4Q6AEIMDAB#v=onepage&q=metodo%20deductivo&f=false](https://books.google.com.do/books?id=Fx4_DwAAQBAJ&pg=PA301&dq=metodo+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiz7avRIYfoAhUSc98KHcxdCI4Q6AEIMDAB#v=onepage&q=metodo%20deductivo&f=false)
- Zaki, S. (2018). *Desarrollo y Evaluación de la Inteligencia naturalista del niño en educación infantil según el modelo de Gardner*. Trabajo fin de grado., 1(1). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/32440/TFG-G3187.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



## Webgrafía.

- Aguilar, S., y Barroso, J. (2015). Triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, (47), 73-88. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36841180005>
- Barón, F. (2018). *Coaching mañana: Teoría general del coaching II* (1ra ed.). Editorial Universitaria Ramón Areces, S.A., Madrid, España.
- Berrocal, P. F., y Díaz, N. R. (2012). *Desarrolla tu inteligencia emocional* (2ª ed.). Barcelona, España: Kairós.
- Carril, J. (2018). *7 hábitos de mindfulness para el éxito personal y profesional* (Ed. rev.). Madrid, España: Kolima.
- Cervetti, M. D. P. (2014). *Conflictos por la convivencia de baby boomers, generación X y generación Y en los equipos de trabajo: equipos de auditoría de Deloitte* (Tesis de pregrado). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.
- Félez, C. M., y Saviñón, C. M. (2018). *Estudio comparativo entre la Generación X vs la Generación Millennial en el rendimiento y desempeño laboral en una Zona Franca de manufactura textil, durante el período de junio a agosto del año 2018, Santo Domingo Este*. Trabajo de grado Para la obtención del grado de Licenciado en Psicología Industrial, 1(1), 1-71. Recuperado de: <http://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/710/Estudio%20comparativo%20entre%20la%20Generaci%3%b3n%20X%20vs%20la%20Generaci%3%b3n%20Millennial%20en%20el.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, V. A. y Garzón, R.H. Y. (2009). Neuropsicología de las emociones: el aporte de Charles Darwin. *Cuadernos de neuropsicología*, 3 (2), 225-233. Recuperado el 10 de diciembre del 2019, de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-41232009000200007&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-41232009000200007&lng=pt&tlng=pt)
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)* (Ed. rev.). Madrid, España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lafarga J., Turnbull B., Frances S. (2018). *Escala de bienestar psicológico para adultos y mayores: Construcción y validación*. *Psicología Iberoamericana*. 26 (2), 8-16. Recuperado de:

[http://revistas.iberomex.mx/psicologia/uploads/volumenes/19/pdf/Psicologi%CC%81a\\_Iberoamericana\\_26-2\\_Web.pdf#page=90](http://revistas.iberomex.mx/psicologia/uploads/volumenes/19/pdf/Psicologi%CC%81a_Iberoamericana_26-2_Web.pdf#page=90)

- Lima, J., y Polanco, F. (2017). Satisfacción laboral en los millenials en comparación a la generación “X” en Arequipa, 2017. Universidad Católica San Pablo, Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15206>
- Mateos, M. (11 de noviembre de 2016). *Cómo trabajan y qué quieren las 4 generaciones de hoy*. Recuperado de: <https://www.expansion.com/emprendedores-empleo/empleo/2016/11/09/58231dae468aebc1048b46a9.html>
- Maureira, F., Aravena, C., Bahamondes, V., Díaz, H., Flores, E., Gálvez, C., Véliz, C. (2017). *¿Qué es la inteligencia?* (Ed. rev.). España, España: Bubok Publishing.
- Mercadé, A. (2019). *Los 8 tipos de Inteligencia según Howard Gardner: la teoría de las inteligencias múltiples*. In A. Mercadé (Ed.), *Transición a la Vida Adulta y Activa* (Ed. rev., 1–7. Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2943/1/Los%20%20tipos%20de%20inteligencia%20seg%c3%ban%20Howard%20Gardner.pdf>
- Reátegui y Yahuarcani (2015). *Automotivación y aprendizaje académico de los estudiantes de 4to B de Secundaria del colegio experimental UNAP del año 2014*, 2015. Tesis de grado, Escuela de formación profesional de educación, Iquitos, Perú.
- Rodríguez, E. (28 de septiembre del 2019). *Inteligencia emocional, para alcanzar objetivos | El Día*. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de: <https://eldia.com.do/inteligencia-emocional-para-alcanzar-objetivos/>
- Rojas, D.H. (2019). Análisis del comportamiento de compra entre Generación X y Millennials, en Planes de Compra Programada de la empresa MotorPlan, en la ciudad de Guayaquil, en un período del 2011 - 2018. Recuperado de: <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/12759/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-CM-196.pdf>
- Valencia, M. S., García, J., y Santos, S. C. (19 de julio del 2017). *La automotivación hacia la implicación docente: El caso de los maestros normalistas rurales en México*. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, VIII (4), 88. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=88fbc304-7378-4041-be4-93eb2badb9ac%40sessionmgr4008>
- Velásquez, A., y Rojas, Y. H. (2009). Neuropsicología de las emociones: el aporte de Charles Darwin. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext)

# **Anexos.**

## **Anexo 1. Formularios de Validación de expertos.**



### **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.**

**Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña**

**Santo Domingo, República Dominicana**

**Test de Habilidades de Inteligencia Emocional.**

#### **Título del trabajo de grado:**

Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los colaboradores Millennials y generación X en una empresa de soporte técnico, Agilisa Technologies, Santo Domingo, Rep. Dom. en el período de septiembre 2019 – abril del 2020.

#### **Estudiantes/Matrícula:**

Liza Almánzar (12-2378) y Paola Tejada (15-1948)

#### **Objetivos del formulario de validación de instrumentos:**

El siguiente formulario tiene como objetivo el detallar todas las dimensiones y preguntas registradas dentro del *Test de Habilidades de Inteligencia Emocional* encontrado en el libro *Mapas mentales y estilos de aprendizaje (Aprender a cualquier edad)* por el autor José Andrés Ocaña (2010) basándose en la teoría de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional y que con un total de 45 ítems, se busca aplicar a todos los colaboradores pertenecientes a la generación de Millennials y la X dentro de la organización *Agilisa Technologies*, logrando así el análisis de los resultados que se registren y el aporte dentro de la investigación del trabajo de grado.

Por ello, esperamos la colaboración y la opinión de expertos en la materia, para lograr obtener una mejor evaluación de cada uno de los ítems adjuntos y la retroalimentación al respecto de la prueba aplicada, agradeciendo de antemano todo comentario con relación a esta para obtener el mayor resultado posible del desempeño cómo se busca con estas investigaciones.



### **Test de Habilidades de Inteligencia Emocional.**

A continuación, se presenta un cuadro con las dimensiones detalladas dentro de la evaluación de inteligencia emocional a aplicar, junto con una breve descripción de lo que busca registrar cada pregunta.

Todos los ítems se encuentran con un número de orden para así poder comprender a cuál pregunta se refiere al momento de señalar si ésta se encuentra desarrollada de la forma esperada y si realmente destaca los datos que deseamos presentar para el estudio en el último cuadro.

Para mejor entendimiento le compartimos que busca medir cada una de las dimensiones expuestas por Daniel Goleman:

1. Autoconocimiento emocional: Capacidad de reconocer y entender lo que sentimos y de estar siempre conectados a nuestros valores, a nuestra esencia.
2. Automotivación: Destaca la habilidad por orientarnos hacia nuestras metas.
3. Empatía: Ponernos en el lugar del otro. Capacidad de percibir, compartir los sentimientos del otro.
4. Autorregulación emocional: regula la manifestación de una emoción y/o modifica un estado anímico y su exteriorización.
5. Habilidad social: Manejo de las relaciones con los demás, comunicarse de manera efectiva y asertiva.

Dimensiones	Preguntas	Opciones
Autoconciencia emocional.	1. Me conozco a mí mismo, sé lo que pienso, lo que siento y lo que hago.	(A) Nunca. (B) Algunas veces. (C) Siempre.
	2. Sé qué cosas me ponen alegre y qué cosas me ponen triste.	
	3. Sé lo que es más importante en cada momento.	
	4. Cuando me critican por algo que es justo lo acepto porque tienen razón.	
	5. Soy capaz de divertirme y pasármelo bien allí donde esté.	
	6. Soy capaz de sonreír.	
	7. Tengo confianza en mí mismo, en lo que soy capaz de hacer, pensar y sentir.	
	8. Tengo buen sentido del humor.	
	9. Soy una persona realista, con los pies en el suelo.	
	10. Tengo las ideas muy claras sobre lo que quiero.	
	11. Sé cuáles son mis defectos y cómo cambiarlos.	
	12. Sé qué pensamientos son capaces de hacerme sentir feliz, triste, enfadado/a, altruista, angustiado/a...	
	13. Me responsabilizo de los actos que hago.	
	14. Creo que soy una persona equilibrada emocionalmente.	
	15. Aprendo de los errores que cometo.	
Automotivación emocional.	16. Soy capaz de automotivarme para aprender, estudiar, aprobar, conseguir algo.	(A) Nunca. (B) Algunas veces. (C) Siempre.
	17. Cuando hago las cosas bien me felicito a mí mismo.	
	18. Me fijo en el lado positivo de las cosas, soy optimista.	
	19. Valoro las cosas buenas que hago.	
	20. Soy una persona activa, me gusta hacer cosas.	
	21. En momentos de tensión y ansiedad soy capaz de relajarme y tranquilizarme para no perder los nervios.	
	22. Soy creativo, tengo ideas originales y las desarrollo.	
Autorregulación emocional.	23. Cuando las cosas me van mal mi estado de ánimo aguanta bien hasta que las cosas van mejor.	(A) Nunca. (B) Algunas veces. (C) Siempre.
	24. Controlo mis pensamientos, pienso lo que de verdad me interesa.	
	25. Hablo conmigo mismo, en voz baja, claro.	
	26. Soy capaz de quitarme de la mente las preocupaciones que me obsesionan.	
	27. Hay cosas que no me gusta hacer, pero sé que hay que hacerlas y las hago.	

	28. Controlo bien mis miedos y temores.	
	29. Si he de estar solo, lo estoy, y no me agobio por eso.	
	30. Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.	
	31. Me adapto a las nuevas situaciones, aunque me cueste algún cambio en mi manera de sentir las cosas.	
	32. Tomo decisiones sin dudar ni titubear demasiado.	

Empatía	33. Llego a acuerdos razonables con otras personas cuando tenemos posturas enfrentadas.	(A) Nunca. (B) Algunas veces. (C) Siempre.
	34. Cuando los demás me provocan intencionadamente soy capaz de no responder.	
	35. Me doy cuenta de lo que dicen, piensan y sienten las personas más cercanas a mí (amigos, compañeros, familiares...)	
	36. Comprendo los sentimientos de los demás.	
	37. Cuando alguien se muestra muy nervioso/a o exaltado/a le calmo y le tranquilizo.	
	38. Soy capaz de comprender el punto de vista de los demás.	
	39. Identifico las emociones que expresa la gente a mi alrededor.	
	40. Soy capaz de verme a mí mismo/a desde la perspectiva de los otros.	

Habilidades sociales.	41. Cuando me piden que diga o haga algo que me parece inaceptable me niego a hacerlo.	(A) Nunca. (B) Algunas veces. (C) Siempre.
	42. Cuando alguien me critica injustamente me defiendo adecuadamente con el diálogo.	
	43. Mantengo conversaciones con la gente.	
	44. Formo parte de algún grupo o equipo de deporte o de ocio para compartir intereses o aficiones.	
	45. Me comunico bien con la gente con la que me relaciono.	

### Test de habilidades de Inteligencia Emocional.

A continuación, se muestra un cuadro con cada uno de los ítems detallados, el número de pregunta al que corresponde y los criterios a tomar en cuenta para destacar si estos se encuentran desarrollados de la forma correcta para obtener los resultados de lo que se desea evaluar.

Favor seleccionar si considera correctas o no, las características señaladas más abajo dentro del cuadro, según la pregunta en específico.

Además de destacar cualquier comentario adicional, dentro del espacio disponible para comentarios, del por qué ésta necesita o no alguna corrección según la dimensión a evaluar dentro de la prueba.

**Test de habilidades de Inteligencia Emocional.**

	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	
Nro. De ítem	La extensión de las preguntas es adecuada.	El lenguaje de la pregunta es comprensible.	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	OBSERVACIONES
	Sí   No	Sí   No	Sí   No	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
NOMBRE & FIRMA DEL PROFESOR:				
PREPARACIÓN ACADÉMICA:				
FECHA:				

**Respuesta de la profesora Pat Olga Galán (Psicóloga Clínica/Profesora Escuela de Psicología UNPHU):**

**Test de habilidades de Inteligencia Emocional.**

	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	
Nro. De ítem	La extensión de las preguntas es adecuada.	El lenguaje de la pregunta es comprensible.	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	OBSERVACIONES
	Sí   No	Sí No	Sí   No	
1	X	X	X	
2	X	X	X	
3	X	X	X	
4	X	X	X	
5	X	X	X	
6	X	X	X	
7	X	X	X	
8	X	X	X	
9	X	X	X	

10	X	X	X	
11	X	X	X	
12	X	X	X	
13	X	X	X	
14	X	X	X	
15	X	X	X	
16	X	X	X	
17	X	X	X	
18	X	X	X	
19	X	X	X	
20	X	X	X	
21	X	X	X	
22	X	X	X	
23	X	X	X	
24	X	X	X	
25	X	X	X	
26	X	X	X	
27	X	X	X	
28	X	X	X	
29	X	X	X	
30	X	X	X	
31	X	X	X	
32	X	X	X	
33	X	X	X	
34	X	X	X	
35	X	X	X	
36	X	X	X	
37	X	X	X	
38	X	X	X	
39	X	X	X	
40	X	X	X	
41	X	X	X	
42	X	X	X	
43	X	X	X	
44	X	X	X	
45	X	X	X	

NOMBRE & FIRMA DEL PROFESOR: PREPARACIÓN ACADÉMICA:	Pat Olga Teresa Galán Psicóloga clínica, maestra UNPHU.
FECHA:	18 de mayo del 2020.

**Observaciones generales:**

Me parece genial este documento, entiendo que tiene lo esencial de la inteligencia emocional, está preciso y conciso, los ítems desde mi punto de vista están bien planteados, claros y dicen lo que tienen que decir sin abundar, usando términos aceptables y amigables para el lector.

**Respuesta de la profesora Ramona Eufrosia Torres (Psicóloga Clínica/Profesora Escuela de Psicología UNPHU):**

**Test de habilidades de Inteligencia Emocional.**

	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	
Nro. De ítem	La extensión de las preguntas es adecuada.	El lenguaje de la pregunta es comprensible.	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	OBSERVACIONES
	Sí   No	Sí   No	Sí   No	
1	X	X	X	
2	X	X	X	
3	X	X	X	
4	X	X	X	
5	X	X	X	
6	X	X	X	
7	X	X	X	
8	X	X	X	
9	X	X	X	
10	X	X	X	
11	X	X	X	
12	X	X	X	
13	X	X	X	
14	X	X	X	
15	X	X	X	
16	X	X	X	
17	X	X	X	
18	X	X	X	
19	X	X	X	
20	X	X	X	

21	X	X	X	
22	X	X	X	
23	X	X	X	
24	X	X	X	
25	X	X	X	
26	X	X	X	
27	X	X	X	
28	X	X	X	
29	X	X	X	
30	X	X	X	
31	X	X	X	
32	X	X	X	
33	X	X	X	
34	X	X	X	
35	X	X	X	
36	X	X	X	
37	X	X	X	
38	X	X	X	
39	X	X	X	
40	X	X	X	
41	X	X	X	
42	X	X	X	
43	X	X	X	
44	X	X	X	
45	X	X	X	
NOMBRE & FIRMA DEL PROFESOR:			Profesora Eufrasia Torres (Psicología clínica)	
PREPARACIÓN ACADÉMICA:				
FECHA:			12/05/2020	

**Observaciones generales:**

Me parece bien la prueba en cuestión de la cantidad de preguntas, porque los ítems van entrelazados y me resulta interesante que los sujetos que sean tratados necesitan leer con cuidado, eso es importante que se lo digan, que lo hagan con pausa para que la prueba sea confiable porque pueden caer en gancho (esto no se lo dicen, lo del gancho) y me parece interesante.

**Respuesta de la Sra. Laura Troncoso (Psicóloga Clínica/Referencias de la maestra Clínica:  
Alexia Jape):**

**Test de habilidades de Inteligencia Emocional.**

	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	
Nro. De ítem	La extensión de las preguntas es adecuada.	El lenguaje de la pregunta es comprensible.	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	OBSERVACIONES
	Sí   No	Sí   No	Sí   No	
1	X	X	X	
2	X	X	X	
3	X	X	X	
4	X	X	X	
5	X	X	X	
6	X	X	X	
7	X	X	X	
8	X	X	X	
9	X	X	X	
10	X	X	X	
11	X	X	X	
12	X	X	X	
13	X	X	X	
14	X	X	X	
15	X	X	X	
16	X	X	X	
17	X	X	X	
18	X	X	X	
19	X	X	X	
20	X	X	X	
21	X	X	X	
22	X	X	X	
23	X	X	X	
24	X	X	X	
25	X	X	X	
26	X	X	X	
27	X	X	X	
28	X	X	X	
29	X	X	X	

30	X	X	X	
31	X	X	X	
32	X	X	X	
33	X	X	X	
34	X	X	X	
35	X	X	X	
36	X	X	X	
37	X	X	X	
38	X	X	X	
39	X	X	X	
40	X	X	X	
41	X	X	X	
42	X	X	X	
43	X	X	X	
44	X	X	X	
45	X	X	X	
NOMBRE & FIRMA DEL PROFESOR:			Laura Troncoso (Psicología Clínica)	
PREPARACIÓN ACADÉMICA:				
FECHA:				
			19/05/2020	

**Observaciones generales:**

Es muy interesante su área de estudio para el trabajo de grado. En cuanto a los criterios de validez a evaluar, me parecen adecuados; les sugiero consultar con su asesor sobre la cantidad de ítems que valoran las habilidades sociales, en comparación con las demás áreas son pocas y, a mi parecer, estas habilidades permiten un mejor clima laboral. Fuera de lo anterior, veo todo en orden.

## **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.**

**Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña**

**Santo Domingo, República Dominicana**

**Evaluación de desempeño.**

### **Título del trabajo de grado:**

Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los colaboradores Millennials y generación X en una empresa de soporte técnico, Agilisa Technologies, Santo Domingo, Rep. Dom. en el período de septiembre 2019 – abril del 2020.

### **Estudiantes/Matrícula:**

Liza Almánzar (12-2378) y Paola Tejada (15-1948).

### **Objetivo del formulario de validación de instrumentos:**

El siguiente formulario tiene como objetivo el detallar todas las dimensiones y sus categorías tomadas en cuenta para la evaluación de desempeño que se le otorgará a los supervisores de *Agilisa Technologies* y así destacar el desempeño de los colaboradores pertenecientes a la generación de Millennials y X, logrando de este modo, analizar los resultados que se registren y aportar la investigación del trabajo de grado.

La evaluación busca aportar a la técnica CRM (Customer Relationship Management) que se aplica actualmente en Agilisa Technologies ya que esta solamente registra las tareas realizadas de los colaboradores durante el mes correspondiente y no evalúa elementos conductuales que también tienen relación al desempeño laboral, siendo esencial el también tomarlo en cuenta.

Esta evaluación tiene como objetivo el registrar los datos de un total de 15 colaboradores, 9 de estos pertenecientes a la generación Millennials y 6 pertenecientes a la generación X.

Por ello, buscamos la colaboración y la opinión de expertos en la materia, para lograr obtener una mejor evaluación de cada uno de los ítems adjuntos y la retroalimentación al respecto de la prueba aplicada, agradeciendo de antemano todo comentario con relación a esta para obtener el mayor resultado posible del desempeño cómo se busca con estas investigaciones.

## Evaluación de desempeño.

A continuación, se presenta un cuadro con las dimensiones detalladas dentro de la evaluación de desempeño a aplicar, junto con una breve descripción de lo que busca registrar cada pregunta.

Todos los ítems se encuentran con un número de orden para así poder comprender a cuál pregunta se refiere al momento de señalar si ésta se encuentra desarrollada de la forma esperada y si realmente destaca los datos que deseamos presentar para el estudio en el último cuadro.

Dimensiones	Categorías	Explicaciones	Opciones
Orientación a resultados.	1. Termina su trabajo oportunamente.	El colaborador culmina sus responsabilidades en el tiempo esperado.	(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable. (2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular. (3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.
	2. Cumple con las tareas encomendadas.	Realiza todo el trabajo colocado por sus supervisores.	
	3. Realiza una cantidad adecuada de tareas.	Su trabajo es suficiente para rectificar la presencia del colaborador en la organización.	
	4. Cumple con sus metas y objetivos de manera eficiente.	Lleva a cabo sus tareas de la forma esperada.	
Relaciones Interpersonales	5. Se muestra cortés con los colaboradores internos y externos.	Tiene buenos modales con sus compañeros de trabajo y los clientes que trata.	(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable. (2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular. (3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.
	6. Brinda una adecuada orientación.	Al momento de dar instrucciones sobre una tarea hacia los demás colaboradores, lo hace de forma pasiva y respetuosa.	
	7. Evita conflictos dentro del equipo.	Siempre busca tratar respetuosamente a los demás y no busca crear inconvenientes con sus colaboradores.	
	8. Mantiene una buena relación con sus compañeros y superiores.	Trata profesionalmente a sus compañeros y a sus gestores.	

Calidad	9. Cantidad de errores cometidos en el trabajo.	Presenta pocos errores o ningún tipo de equivocación al realizar sus labores.	(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable. (2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular. (3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.
	10. Uso racional de recursos.	Es consciente del uso de materiales gastables de oficina y los lleva con moderación.	
	11. Supervisión requerida.	Realiza su trabajo sin necesidad de tener un supervisor consigo.	
	12. Tiempo de respuesta.	Es eficaz con las tareas a realizar, entregándose en el tiempo exigido.	



	13. Manejo de conflictos y/o averías.	Logra sobrellevar cualquier inconveniente en sus labores y busca resolverlo de la forma más rápida posible.	
Iniciativa	14. Sugiere nuevas ideas para mejorar los procesos.	Busca alternativas óptimas para llegar a mejores resultados de las tareas del trabajo.	(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable. (2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular. (3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.
	15. Se muestra asequible al cambio.	Asume sin problema cualquier modificación que le exijan en sus tareas.	
	16. Se anticipa a las dificultades.	Previene cualquier tipo de dificultad que se pueda presentar en sus tareas.	
Trabajo en equipo	17. Compromiso hacia el equipo.	Tiene un alto nivel de compañerismo, buscando aportarles lo que necesiten.	(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable. (2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular. (3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.
	18. Manejo y optimización del grupo.	Siempre busca colaborar de la mejor forma posible en tareas grupales.	
Organización	19. Planifica sus actividades.	Es organizado en cuanto a la elaboración de sus tareas, llevando un control de las mismas.	(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable. (2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular. (3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.
	20. Hace uso de indicadores.	Lleva un control personal de los procesos que debe realizar en una tarea en específico.	

**Respuesta profesora Gisela Ramos (Maestra de la carrera de Psicología Industrial/Escuela de Psicología UNPHU):**

**Evaluación del desempeño laboral.**

A continuación, se muestra un cuadro con cada uno de los ítems detallados, el número de pregunta al que corresponde y los criterios a tomar en cuenta para destacar si estos se encuentran desarrollados de la forma correcta para obtener los resultados de lo que se desea evaluar.

Favor seleccionar si considera correctas o no, las características señaladas más abajo dentro del cuadro, según la pregunta en específico.

Además de destacar cualquier comentario adicional, dentro del espacio disponible para comentarios, del por qué ésta necesita o no alguna corrección según la dimensión a evaluar dentro de la prueba.

	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	
Nro. De ítem	La extensión de las preguntas es adecuada.	El lenguaje de la pregunta es comprensible.	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	OBSERVACIONES
	Sí No	Sí No	Sí No	
1	Si	No	Si	Podría ser. - termina su trabajo en tiempo oportuno o esperado.
2	Si	Si	Si	
3	Si	No	No	Quitar la palabra adecuada, sustituir por - cantidad superior a la asignada
4	Si	Si	Si	
5	Si	Si	Si	
6	Si	Si	Si	
7	Si	Si	Si	
8	Si	Si	Si	
9	No	No	No	No es correcto poner <i>cantidad de errores</i> , (muy subjetivo) en esa parte sugiero... comete más de 3 errores al día, o comete pocos errores
10	Si	Si	Si	
11	Si	Si	Si	
12	Si	Si	No	Poner <i>tiempo de respuesta</i> , también es subjetivo... sugiero poner algo más específico al dar una respuesta
13	No	No	Si	Donde ponen el manejo del conflicto... podría ser... - puede manejar conflictos, - sabe manejar conflicto.
14	Si	Si	Si	
15	Si	Si	Si	
16	Si	Si	Si	
17	Si	Si	Si	
18	Si	Si	Si	
19	Si	Si	Si	
20	si	Si	Si	
NOMBRE / FIRMA DEL PROFESOR:			Gisela Ramos	

FECHA:

24-4-2020

**Respuesta profesor Balduino Acosta (Carrera de Psicología Industrial/Escuela de Psicología UNPHU):**

Nro. De ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	si		si		si		
2	si		si		si		
3	si		si		si		
4	si		no		si		Meta y objetivo son cosas distintas
5	si		si		si		acento
6	si		No		No		Debe terminar el enunciado
7	si		no		Si		Debe de expandirse fuera del equipo
8	si		Si		si		
9	si		No		No		Debe tener un calificativo
10	si		no		no		Debe de elaborar un enunciado que sea a fin con la opción de respuesta
11	si		no		no		Carece de lógica
12	si		no		no		Carece de lógica
13	si		no		no		No se entiende
14	si		Si		si		
15	si		No		Si		No se entiende
16	si		Si		Si		En la organización
17	si		No		no		Debe tener un lenguaje que muestre una conducta a medir. Solo presentan un enunciado que deja espacio a la subjetividad
18	si		No		no		
19	si		no		no		
20	Si		no		no		
NOMBRE / FIRMA DEL PROFESOR:					Balduino Acosta		
FECHA:					13-4-2020		

**Observaciones generales:**

Le falta el dato de quien lo evalúa.

Le falta la fecha de la evaluación.

**Respuesta profesora Alexandra Valerio (Carrera de Psicología Industrial/Escuela de Psicología UNPHU):**

Nro. De ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1		Si	Si		Si		
2		Si	Si		Si		
3		Si	Si		Si		
4		Si	Si		Si		
5		Si	Si		Si		
6		Si	Si		Si		
7		Si	Si		Si		
8		Si	Si		Si		
9		Si	Si		Si		
10		Si	Si		Si		
11		Si	Si		Si		
12		Si	Si		Si		
13		Si	Si		Si		
14		Si	Si		Si		
15		Si	Si		Si		
16		Si	Si		Si		
17		Si	Si		Si		Al trabajo en equipo hay que agregarle de esta manera (Trabajo en equipo y cooperación) y describirla.
18		Si	Si		Si		
19		Si	Si		Si		
20		si	Si		Si		
NOMBRE / FIRMA DEL PROFESOR:					Alexandra Valerio		
FECHA:					29-4-2020		

### **Observaciones generales:**

- Le sugiero que trabajen esta propuesta en **COMPETENCIAS**, ya todo es por competencias.
- Chequeen cuales son las competencias de la inteligencia emocional, tienen que describir una por una según el estilo empresarial de lo que se requiere.
- Al trabajo en equipo hay que agregarle de esta manera (Trabajo en equipo y cooperación) y describirla.
- Este trabajo le caería muy bien decir **GESTIÓN DE LAS RELACIONES, CAPACIDAD DE ANÁLISIS, ADAPTABILIDAD, PENSAMIENTO CRÍTICO, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, CONCIENCIA ORGANIZATIVA Y ORDEN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.**
- Busquen material sobre evaluación de desempeño por competencias.

## Anexo 2. Carta de aceptación de estudio por parte de Agilisa Technologies.



25 de febrero 2020  
Santo Domingo, República Dominicana.

Señores,

**Escuela de Psicología  
Facultad de Humanidades  
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.**

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las estudiantes *Liza Marie Almánzar*, Matrícula: 12-2378 y *Paola Denisse Tejada Mejía*, Matrícula: 15-1948, quienes optan por el título de la licenciatura de Psicología Industrial, han sido admitidas para realizar sus prácticas y los procesos de las evaluaciones relacionadas al trabajo de grado que apliquen en nuestra empresa Agilisa Technologies.

Sin otro particular,

Se despide,

**Alberto Alonso R.  
Gerente General**



Trabajo de grado: Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los colaboradores Millennials y generación X en una empresa de soporte técnico.

### Anexo 3. Pruebas utilizadas.

- Test de habilidades de inteligencia emocional (Ocaña, 2010) encontrado en el libro Mapas mentales y estilos de aprendizaje (Aprender a cualquier edad):

***Test de habilidades de inteligencia emocional.***

Las preguntas que encontrarás en este TEST se refieren a la manera habitual que tienes de actuar con las personas con quienes te relacionas. No existen respuestas buenas ni malas, sino respuestas sinceras que deben reflejar tu estilo, tu modo habitual de pensar, hacer y sentir.

La manera de responder es la siguiente. De acuerdo a cada comportamiento (pregunta) que tengas, colocarás una cruz en la casilla correspondiente.

**Resultados:**

A las respuestas

NUNCA le corresponden 0 puntos

A las respuestas ALGUNAS VECES le corresponden 1 punto

A las respuestas SIEMPRE le corresponden 2 puntos.

**Puntuaciones:**

Entre 0 y 20 puntos: MUY BAJO

Entre 21 y 35 puntos: BAJO

Entre 36 y 45 puntos: MEDIO-BAJO

Entre 46 y 79 puntos: MEDIO-ALTO

Entre 80 y 90 puntos: MUY ALTO

**EL SIGNIFICADO DE LAS PUNTUACIONES**

**MUY BAJO:**

Con esta puntuación debes saber que todavía no conoces suficientemente qué emociones son las que vives, no valoras adecuadamente tus capacidades, que seguramente tienes. Son muchas las habilidades que no pones en práctica, y son necesarias para que te sientas más a gusto contigo mismo y para que las relaciones con la gente sean satisfactorias.

**BAJO:**

Con esta puntuación tus habilidades emocionales son todavía escasas. Necesitas conocerte un poco mejor y valorar más lo que tú puedes ser capaz de hacer. Saber qué emociones experimentas, cómo las controlas, cómo las expresas y como las identificas en los demás es fundamental para que te puedas sentir bien, y desarrollar toda tu personalidad de una manera eficaz.

**MEDIO-BAJO:**

Casi lo conseguiste. Con esta puntuación te encuentras rayando lo deseable para tus habilidades emocionales. Ya conoces muchas cosas de lo que piensas, haces y sientes y,

posiblemente, de cómo manejar tus emociones y comunicarte con eficacia con los demás. No obstante, no te conformes con este puntaje conseguido.

**MEDIO-ALTO:**

No está nada mal la puntuación que has obtenido. Indica que sabes quién eres, cómo te emocionas, cómo manejas tus sentimientos y cómo descubres todo esto en los demás. Tus relaciones con la gente las llevas bajo control, empleando para ello tus habilidades para saber cómo te sientes tú, cómo debes expresarlo y también conociendo cómo se sienten los demás, y qué debes hacer para mantener relaciones satisfactorias con otras personas.

**MUY ALTO:**

Eres un superhéroe de la emoción y su control. Se diría que eres número 1 en eso de la INTELIGENCIA EMOCIONAL. Tus habilidades te permiten ser consciente de quién eres, qué objetivos pretendes, qué emociones vives, sabes valorarte como te mereces, manejas bien tus estados emocionales y, además, con más mérito todavía, eres capaz de comunicarte eficazmente con quienes te rodean, y también eres único/a para solucionar posconflictos interpersonales que cada día acontecen.



- Test de habilidades de inteligencia emocional (Ocaña, 2010):

PREGUNTAS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1. Me conozco a mí mismo, sé lo que pienso, lo que siento y lo que hago.			
2. Soy capaz de automotivarme para aprender, estudiar, aprobar, conseguir algo...			
3. Cuando las cosas me van mal mi estado de ánimo aguanta bien hasta que las cosas van mejor.			
4. Llego a acuerdos razonables con otras personas cuando tenemos posturas enfrentadas.			
5. Sé qué cosas me ponen alegre y qué cosas me ponen triste.			
6. Sé lo que es más importante en cada momento.			
7. Cuando hago las cosas bien me felicito a mí mismo.			
8. Cuando los demás me provocan intencionadamente soy capaz de no responder.			
9. Me fijo en el lado positivo de las cosas, soy optimista.			
10. Controlo mis pensamientos, pienso lo que de verdad me interesa.			
11. Hablo conmigo mismo, en voz baja, claro.			
12. Cuando me piden que diga o haga algo que me parece inaceptable me niego a hacerlo.			
13. Cuando alguien me critica injustamente me defiendo adecuadamente con el diálogo.			
14. Cuando me critican por algo que es justo lo acepto porque tienen razón.			
15. Soy capaz de quitarme de la mente las preocupaciones que me obsesionan.			
16. Me doy cuenta de lo que dicen, piensan y sienten las personas más cercanas a mí (amigos, compañeros, familiares...)			
17. Valoro las cosas buenas que hago.			
18. Soy capaz de divertirme y pasármelo bien allí donde esté.			
19. Hay cosas que no me gusta hacer, pero sé que hay que hacerlas y las hago.			
20. Soy capaz de sonreír.			
21. Tengo confianza en mí mismo, en lo que soy capaz de hacer, pensar y sentir.			
22. Soy una persona activa, me gusta hacer cosas.			
23. Comprendo los sentimientos de los demás.			
24. Mantengo conversaciones con la gente.			

25. Tengo buen sentido del humor.			
26. Aprendo de los errores que cometo.			
27. En momentos de tensión y ansiedad soy capaz de relajarme y tranquilizarme para no perder los nervios.			
28. Soy una persona realista, con los pies en el suelo.			
29. Cuando alguien se muestra muy nervioso/a o exaltado/a le calmo y le tranquilizo.			
30. Tengo las ideas muy claras sobre lo que quiero.			
31. Controlo bien mis miedos y temores.			
32. Si he de estar solo, lo estoy, y no me agobio por eso.			
33. Formo parte de algún grupo o equipo de deporte o de ocio para compartir intereses o aficiones.			
34. Sé cuáles son mis defectos y cómo cambiarlos.			
35. Soy creativo, tengo ideas originales y las desarrollo.			
36. Sé qué pensamientos son capaces de hacerme sentir feliz, triste, enfadado/a, altruista, angustiado/a...			
37. Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.			
38. Me comunico bien con la gente con la que me relaciono.			
39. Soy capaz de comprender el punto de vista de los demás.			
40. Identifico las emociones que expresa la gente a mi alrededor.			
41. Soy capaz de verme a mí mismo/a desde la perspectiva de los otros.			
42. Me responsabilizo de los actos que hago.			
43. Me adapto a las nuevas situaciones, aunque me cueste algún cambio en mi manera de sentir las cosas.			
44. Creo que soy una persona equilibrada emocionalmente.			
45. Tomo decisiones sin dudar ni titubear demasiado.			

● Evaluación del desempeño (Elaborado para Agilisa Technologies):

Evaluación de desempeño Agilisa Technologies				
Evaluado: _____				
Posición: _____				
Edad: _____				
Depto.: _____				
La siguiente evaluación tiene como finalidad medir el desempeño laboral de los colaboradores de Agilisa Technologies de manera objetiva. Esta evaluación está orientada a identificar la eficiencia con la que el colaborador se desempeña en su puesto. La misma debe realizarse con pleno conocimiento de las funciones de cada subalterno. Es responsabilidad del supervisor y solo del supervisor llevar a cabo este proceso de evaluación.				
Instrucciones: Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar. Asigne el puntaje correspondiente, de forma objetiva. Marque con una "X" donde crea correspondiente. Haga observaciones cuando lo considere necesario.				
Para cada indicador puede asignar un puntaje desde el grado 1 (Muy bajo) al grado 3 (Muy alto).				
(1) Nunca – Rendimiento laboral no aceptable.				
(2) Algunas veces – Rendimiento laboral regular.				
(3) Siempre – Rendimiento laboral bueno.				
Área por evaluar	(1) Nunca	(2) Algunas Veces	(3) Siempre	Puntaje Total
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL:</b>				
1. Termina su trabajo en tiempo oportuno o esperado.				
2. Cumple con las tareas encomendadas.				
3. Realiza una cantidad de tareas superior a las asignadas.				
4. Cumple con sus metas de manera eficiente.				
<b>GESTIÓN DE LAS RELACIONES Y HABILIDADES COMUNICATIVAS:</b>				
5. Se muestra cortés con los colaboradores internos y externos.				
6. Brinda una adecuada orientación a los demás colaboradores.				
7. Evita conflictos con los demás colaboradores.				
8. Mantiene una buena relación con sus compañeros y superiores.				
<b>CALIDAD Y CAPACIDAD DE ANÁLISIS:</b>				
9. Presenta más de tres errores al día.				
10. Aplica un uso racional de los materiales del trabajo.				
11. No requiere de mucha supervisión para completar sus tareas.				
12. Entrega su parte del trabajo en el tiempo estimado.				
13. Buen manejo de cualquier avería o problema que se presente dentro del sistema (informática).				
<b>INICIATIVA Y ADAPTABILIDAD:</b>				
14. Sugiere nuevas ideas para mejorar los procesos.				
15. Responde de manera positiva a los cambios que se puedan presentar en sus tareas.				
16. Se anticipa a las dificultades en la organización.				
<b>TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN:</b>				

17. Presenta un alto compromiso hacia el equipo de trabajo.				
18. Presenta un buen conocimiento de las tareas asignadas por su grupo de trabajo.				
<b>CONCIENCIA ORGANIZATIVA Y ORDEN:</b>				
19. Planifica adecuadamente las actividades asignadas en su puesto de trabajo.				
20. Hace uso de indicadores dentro de sus tareas laborales.				
COMENTARIOS (Especificar algún aspecto que el colaborador presenta dentro de su nivel de desempeño en el trabajo).				
Evaluador: _____			Fecha: _____	

**Anexo 4. Formulario Grupo focal.**

**Grupo Focal  
Inteligencia Emocional  
Agilisa Technologies**

**El siguiente documento es de uso personal. Las preguntas están elaboradas de manera que mida el nivel de IE del colaborador tanto en lo personal como en lo laboral.**

De acuerdo al modelo de inteligencia emocional asumido por Daniel Goleman, se tendrán en cuenta las siguiente 5 elementos:

1. **Autoconciencia emocional:** capacidad de comprender nuestros propios estados de ánimo.
2. **Autorregulación emocional:** la habilidad para controlar las conductas basadas en impulsos emocionales y, de este modo, adaptarnos mejor a las dinámicas sociales.
3. **Motivación:** capacidad de orientar nuestras energías hacia una meta u objetivo.
4. **Empatía:** cualidad de entender y vivir como propios los estados emocionales de otras personas.
5. **Habilidades sociales:** tendencia a dar siempre la respuesta más adecuada a las demandas sociales del entorno.

No.	Preguntas	Objetivo de la pregunta
1	¿De qué manera los problemas de los demás (colaboradores, gestores) sientes que influyen en ti?	Mide <i>empatía</i> : Busca identificar si le afectan o no la cercanía que tenga el individuo con las personas.
2	Si en la organización te solicitan algún favor que realmente no te corresponde, ¿Que realmente le contestas?	Mide la <i>habilidad social</i> : Capacidad para expresar de la forma correcta lo que siente al momento de encontrarse en situaciones sociales.
3	¿Qué tan a menudo renuncias a hacer cosas (como participar en algún proyecto o dar una opinión) porque temes no hacerlas bien?	Mide <i>automotivación</i> : Nivel de capacidad que tiene la persona para realizar actividades por el simple placer de realizarlas y mantener su propio interés emocional.
4	Cuando te hacen sugerencias sobre aspectos que debes cambiar, ¿Cómo sueles reaccionar?	Mide <i>autorregulación emocional</i> : Busca identificar si la persona suele escuchar y verlo como constructivo o se irrita/molesta
5	Al momento de tomar una decisión importante, ¿Qué tanto sientes que afectan tus emociones/sentimientos sobre eso, y por qué?	Mide <i>autoconciencia emocional</i> : Capacidad para reconocer sus propias emociones en el momento e interpretar la información que le está dejando entender.
6	Si un proyecto importante presenta varios obstáculos en el transcurso de su realización, ¿Cuál suele ser mi actitud ante la misma y por qué sucede esto?	Mide <i>automotivación</i> : Nivel de capacidad que tiene la persona para realizar actividades por el simple placer de realizarlas y mantener su propio interés emocional.

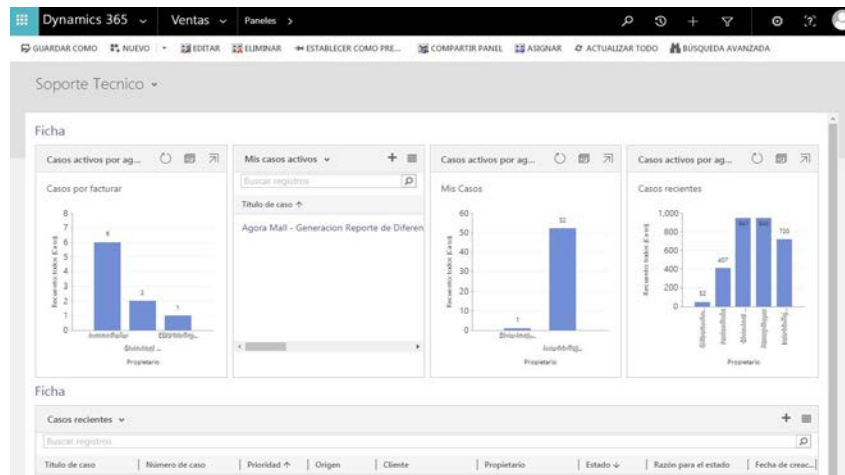
#### Anexo 5. Tabla de calificación de los incentivos para Tickets (CRM).

Detalle de los pagos por Tickets (2020).			
Precio por ticket (\$USD)	AT (Iguala) Atención técnica, clientes con variantes de soporte mensual.	SC (Iguala/Servicio Cobrado) Implementación de algún nuevo punto de venta.	PJ (Proyectos) Nuevos clientes en proceso de implementación.
	\$ 1,00	\$0,50	\$0,50

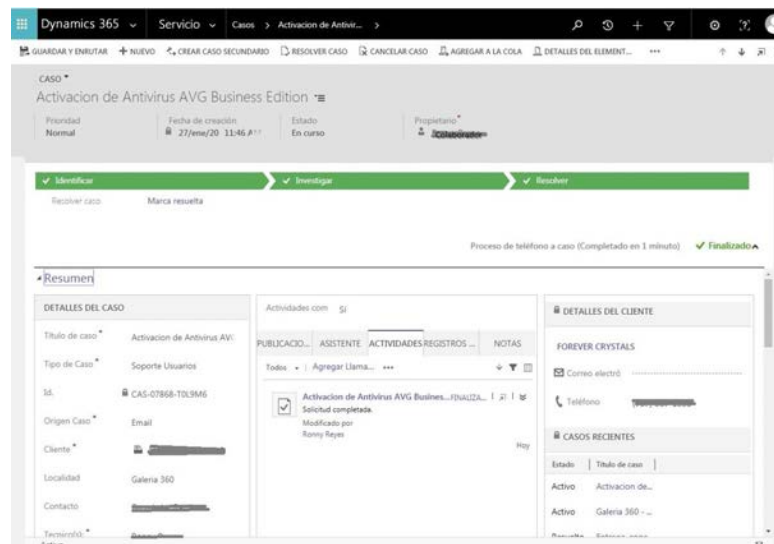
**Nota.** Información obtenida por el Manual del procedimiento Helpdesk para la evaluación del desempeño del dpto. de soporte técnico (Agilisa Technologies, 2019).

## Anexo 6. Fotografías del sistema de Tickets: Microsoft CRM (Customer Relationship Market).

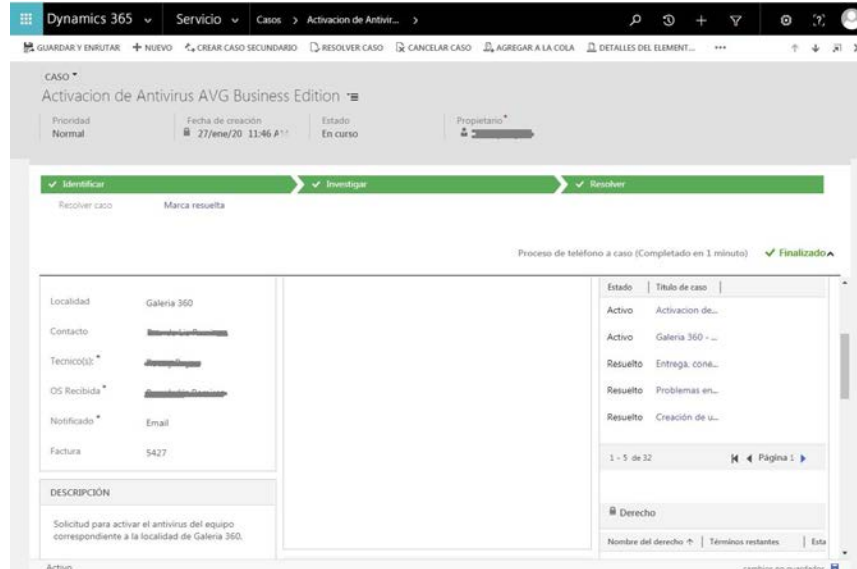
Paso 1: Conjunto de Tickets generados durante el mes (Cada colaborador de Soporte técnico cuenta con un usuario). Demostración del caso y por quién fue generado el servicio:



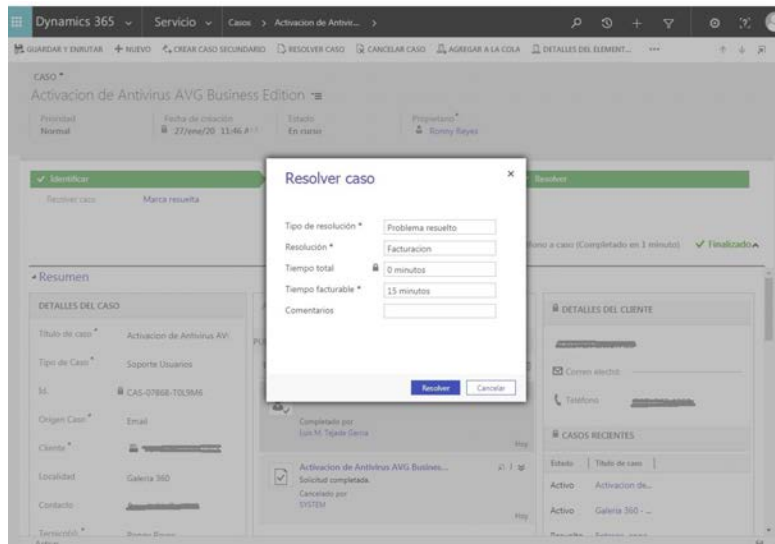
Paso 2: El Encargado de Soporte Técnico recibe la necesidad presentada por el cliente debidamente documentado a través de un ticket generado por el Ingeniero de Helpdesk:



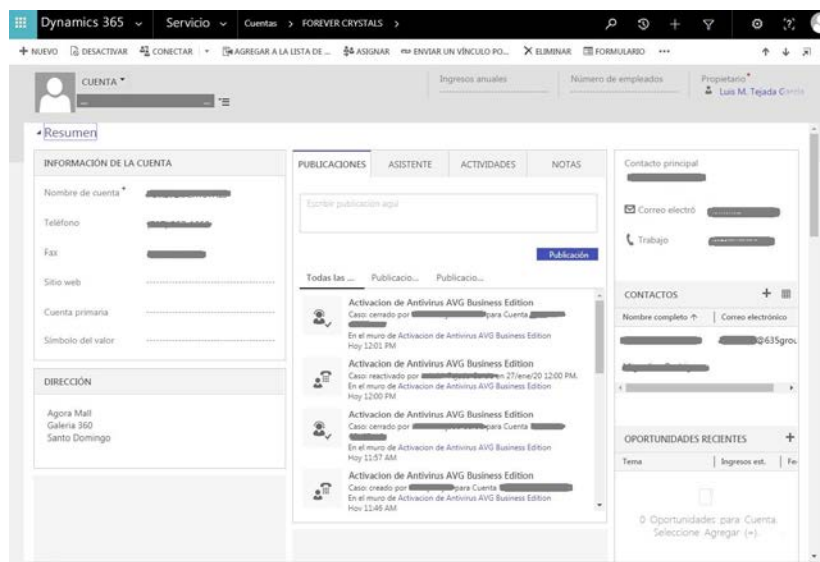
Paso 3: Se suministra el nombre del cliente, departamento del cliente, localización y compañía del cliente:



Paso 4. Se debe registrar la descripción de la solución, fecha y hora de cierre:



Paso 5. El cobro de los servicios se basa en facturaciones, por el soporte técnico durante el mes:





HOJA DE FIRMAS

---

**Liza Marie Almánzar Pérez**  
Sustentante

---

**Paola Denisse Tejada Mejía**  
Sustentante

---

**Orquídea A. Jiménez A.**  
Asesora

---

**Lic. Mariela Santos Molina**  
Jurado

---

**Lic. Jesús Peña Vásquez**  
Jurado

---

**Lic. Ana Gisela Ramos Brito**  
Jurado

---

**Adrián De Óleo, M.A.**  
Directora Escuela Psicología