

# Estudio empírico acerca de la Inteligencia Emocional de los mandos medios de una empresa manufacturera en la Zona Norte del Estado de México

Empirical study about the Emotional Intelligence of middle managers of a manufacturing company in the Northern Zone of the State of Mexico

Por: Aída Ledesma Albert<sup>1</sup> y Elizabeth Evangelista Nava<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Tecnológico de Estudios Superiores de Jocotitlán

<sup>2</sup>Centro Universitario UAEM Atlacomulco

Dirección electrónica del autor de correspondencia:  
aida.ledesma@tesjo.edu.mx.

Fecha de recibido: 29 de agosto 2019

Fecha de aceptado: 09 de marzo 2020

Cómo citar: Ledesma, A. & Evangelista, E. (2020). Estudio empírico acerca de la Inteligencia Emocional de los mandos medios de una empresa manufacturera en la Zona Norte del Estado de México. *Universo de la Tecnológica*. 12(2). pp 7-9

**RESUMEN:** El objetivo de la presente investigación es determinar si algunas características personales se relacionan con la Inteligencia Emocional del personal encargado de la dirección en mandos medios de una empresa manufacturera ubicada en el Norte del Estado de México. Entre los hallazgos, se observan tendencias en orden media (65%) - baja (20%) - alta (15%) acerca de las competencias de inteligencia emocional, al mismo tiempo, a pesar de las discrepancias entre las características personales no se encontraron diferencias significativas.

**PALABRAS CLAVE:** Inteligencia Emocional, Liderazgo, características personales.

**ABSTRACT:** The objective of the present research is to determine if some personal characteristics are related to the Emotional Intelligence of the personnel in charge of the management in middle managers of a manufacturing company located in the North of the State of Mexico. Among the findings, trends in medium order (65%) - low (20%) - high (15%) regarding emotional intelligence competencies are observed, at the same time, despite discrepancies between personal characteristics were not found significant differences.

**KEY WORDS:** Emotional Intelligence, Leadership, personal characteristics.

## Introducción

La inteligencia emocional en el ámbito laboral es un constructo potencial, diversos estudios relacionan este concepto con el desempeño personal y profesional de los individuos (Anand & UdayaSurian, 2010), sin embargo, en Latinoamérica los resultados aún no han sido definitivos ni concluyentes (Berrios Martos, Augusto Landa, & Aguilar Luzón, 2006; Torres & Matviuk, 2012).

El contexto de la empresa objeto de estudio de la presente investigación está constituido por una serie de departamentos interrelacionados entre sí, en algunos casos, los departamentos funcionan como proveedores de productos y/o servicios de otros departamentos, recayendo la mayor parte de la responsabilidad en mandos medios (jefes y supervisores de área), en consecuencia se generan fricciones entre el personal por el mismo rol de trabajo. Cabe aclarar que en los últimos años los mandos medios de esta empresa, han recibido cursos sobre inteligencia emocional sin embargo aún no se ha cuantificado los resultados y sí factores personales como género, edad, educación, antigüedad, afectan estos resultados.

El concepto Inteligencia Emocional (IE) se le atribuye a Wayne Payne (Gaeta, Márquez, Escolano, & Herrero, s.f.). Sin embargo, el término aparece con antelación en textos de Leuner (1966). Greenspan también presentó en 1989 un modelo de Inteligencia Emocional, seguido de Peter Salovey y Mayer en 1990 (Salovey & Mayer, 1990), no obstante, fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman sobre IE en 1995, cuando surgieron numerosas publicaciones adquiriendo gran popularidad (Alvarado, Antúnez, Pirella, & García, 2010; Berrios Martos et al., 2006). Según

Salovey & Mayer (1990:189), la IE incluye la habilidad para percibir, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual. En el mismo sentido, la IE se refiere a la capacidad de controlar el impulso emocional, interpretar los sentimientos más íntimos de sí mismo y del otro, manejar las relaciones de una manera fluida; motivarse y persistir frente a las decepciones (Goleman, 1996). Al mismo tiempo, la definición subsume a las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta llegar a abarcar cinco competencias principales (Goleman, 2012; Muñoz Martínez & Rodríguez Muñoz, 2010): a) El conocimiento de las propias emociones; b) La capacidad de controlar las emociones; c) La capacidad de motivarse uno mismo; d) El reconocimiento de las emociones ajenas; y e) El control de las relaciones o la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas.

En contraste, según Torres & Matviuk (2010) diversos estudios de forma consensual (Law, Wong, & Song, 2004; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999; Regent & Educación, 2010; Salovey & Mayer, 1990; Wong, Wong, & Law, 2007) han determinado que la IE es la habilidad de los individuos de lidiar con las emociones e incluyen únicamente cuatro competencias: a) La valoración de expresión de las emociones propias; b) Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros; c) Uso de las emociones para facilitar el desempeño; y finalmente, d) Regulación de las propias emociones.

Siguiendo la misma línea de investigación, en algunos estudios han utilizado diferentes características per-

sonales, entre ellas el nivel educativo (entre nivel básico y profesionistas), diferentes profesiones, género, años de experiencia en manejo de personal, y edades, como variables de control relacionándolas con la Inteligencia Emocional (Regent & Educación, 2010; Torres & Matviuk, 2012).

### Objetivo

El objetivo de la presente investigación es, encontrar si existe diferencias significativas entre la relación de la inteligencia emocional y las características personales de los mandos medios de una empresa manufacturera de la Zona Norte del Estado de México. Por tanto, con base en la breve revisión de la literatura se pretende demostrar las siguientes hipótesis: H<sub>0</sub>: Las características personales de los directivos de los mandos medios de una empresa manufacturera no se relacionan con la Inteligencia emocional.

### Metodología

La recolección de datos se realiza mediante encuesta administrada al personal encargado de la dirección de los mandos medios de una empresa manufacturera de la Zona Norte del Estado de México, la muestra no probabilística por conveniencia fue designada por parte de la empresa tomando en cuenta al total de los empleados de mandos medios de acuerdo a sus necesidades laborales y considerando al personal operativo como administrativo. El contraste empírico se realiza mediante un instrumento de medición integrado por dos bloques de información, características personales e IE propuesto por Chi-Sum Wong y Kenneth S. Law (2007), conformado por cuatro preguntas de cada competencia de la IE, en escala de Likert de 7 posiciones (1 totalmente en desacuerdo - 7 totalmente de acuerdo). Se identifican como variables independientes las características personales integradas por género, edad, nivel de estudios, años de experiencia en el manejo de personal; y variables dependientes las competencias de IE, EMOPROPIAS, EMOOTROS, USODEEMO, REGULARIZACIÓN. Para la prueba de la hipótesis se utilizó un nivel de confianza de 95% y un error muestral máximo aceptable de 5% (Hernández Sampieri, Collado, & Lucio, 2010). El número total de muestras válidas obtenidas fue de 40. Para este estudio, se calculó el coeficiente Alfa Cronbach obteniendo un 0.92 aceptable (Corral, 2009). El procesamiento de los datos se realiza mediante el software SPSS para tratamiento estadístico utilizando diferencia de medias y ANOVA de un solo factor.

### Resultados y discusión

Inicialmente se realiza un análisis descriptivo considerando las características personales y la actitud hacia IE (Tabla 1) del personal de mandos medios de una empresa manufacturera en el Norte del Estado de México.

Tabla 1. Descripción de las características personales e IE del personal de mandos medios.

Características Personales				Tendencias de conducta de IE						
% Género		% Nivel de estudios		Por competencias			M	H		
Mujer (M)	25%	Secundaria	15%	EMOPROPIAS	Alta	22%	20%	23%		
Hombre(H)	75%	Técnico	25%		Media	55%	60%	54%		
% Rango de edad		Universo. Trunco	10%		Baja	23%	20%	23%		
18-25	22%	Universitario	47%	EMOOTROS	Alta	30%	30%	30%		
26-35	5%		Posgrado		3%	Media	55%	70%	50%	
36-45	30%	% Años de experiencia en el manejo de personal			Baja	15%	0%	20%		
46-60	40%	6-10	20 %	USODEEMO	Alta	23 %	10%	26%		
Más de 61	8%				11-15	22%	Media	58%	70%	54%
%Lugar de procedencia					16-30	45%	Baja	20%	20%	20%
Ciudad	48%	16-30	13%	REGULARIZACIÓN	Alta	12%	10%	13%		
Rural	50%				Media	60%	70%	57%		
Extranjero	2%				<30	Baja	28%	20%	30%	

Fuente propia

Luego, se procede a analizar si existen diferencias significativas en la actitud de IE entre hombres y mujeres, mediante la prueba F de diferencias de medias, como  $p = 0.5794 > 0.05 = \alpha$  no se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), es decir con 95% de confianza no existen diferencias significativas en las varianzas respecto al género hombres o mujeres.

Por otra parte, el análisis de la relación entre las variables edad, nivel de estudios, años de experiencia en el manejo de personal de los directivos de los mandos medios de una empresa manufacturera e IE, se calcula mediante el análisis de la varianza (ANOVA) de un factor.

En la H<sub>0</sub>: La edad no se relacionan con la IE, se realiza la prueba de normalidad KS indicando que se cumple el supuesto de normalidad (Estadísticos entre el 0,054 y 0,200 en los grupos de edades de 26 – 60) y no se cumple

en el grupo de más de 61 años, se rechaza el supuesto de normalidad. La independencia de las observaciones con rangos de edades diferentes es aceptable, por otra parte no existe equivalencia de muestras entre grupos. La prueba de homogeneidad de varianzas de Levene indica que si se cumple (Estadísticos 1.778/gl1:3 y gl2:36;  $p > 0.05$ ). El ANOVA indica que no hay diferencias en la puntuación de la actitud hacia la IE de acuerdo con los tratamientos (Estadísticos F: 0.176;  $p = 0.912 > 0.05$ ).

A partir de la  $H_0$ : El nivel de estudios no se relacionan con la IE; se calcula la prueba de normalidad KS, para bachillerato y licenciatura resultando favorable (Estadísticos  $p = 0,2 > 0.05$ ; gl:10, gl:19), por el contrario no se cumple el supuesto de normalidad para el nivel de estudios de secundaria y licenciatura trunca (Estadísticos  $p$  entre .000 y .002  $< 0.05$ ; gl:6, gl:4), el grado de maestría es omitido (solo 1 muestra). En cuanto a la independencia de las observaciones los grupos son distintos y la equivalencia de grupos es diferente debido al tamaño de las muestras. La prueba de homogeneidad de Levene indica que si se cumple (Estadísticos 0,033/gl1:3 y gl2:35;  $p 0,992 > 0.05$ ). Con el cálculo de la ANOVA no hay diferencias en la puntuación de la actitud hacia la IE de acuerdo con los tratamientos (Estadísticos F: 0.850;  $p = 0.476 > 0.05$ ).

Finalmente, el tratamiento estadístico de la  $H_0$ : Los años de experiencia en el manejo de personal no se relacionan con la IE. La prueba de normalidad KS indica que se cumple el supuesto de normalidad para los rangos de experiencia 6 a 10, 11 a 15 y más de 30 años (Estadísticos entre el 0,200, 0.055 y 0,200; gl:8, gl:9, gl:5;  $p > 0.05$ ), no cumpliéndose en el grupo con años de experiencia en el rango de 16 a 30 años (Estadísticos 0,002; gl:18;  $p < 0,05$ ). Existe independencia en las observaciones y la equivalencia entre grupos es distinta por la variación del tamaño de las muestras. La prueba de homogeneidad de varianzas de Levene indica que si se cumple (Estadísticos 1.589/gl1:3 y gl2:36;  $p 0,209 > 0.05$ ). El ANOVA indica que no hay diferencias en la puntuación de la actitud hacia la IE (Estadísticos F: 1.735;  $p = 0.177 > 0.05$ ).

## Conclusiones

Entre los hallazgos, se observa que la tendencia hacia la actitud de la IE de los mandos medios de la empresa manufacturera fue media-baja-alta, respecto a la competencia EMOPROPIAS media y baja-alta en igual proporción, en las competencias EMOOTROS y USODEEMO tendieron a media-alta-baja y en el área REGULARIZACIÓN la tendencia fue media-baja-alta. A pesar de que se observan variaciones en el análisis descriptivo no existen diferencias significativas respecto a las características personales en cuanto a su IE, finalmente, resulta conveniente realizar el estudio de personal que no ha sido capacitado con cursos de IE en dicha empresa, con ello, investigar si la capacitación hacia la actitud en IE propicia mejoras en el personal.

## Referencias bibliográficas

- Alvarado, Y., Antúnez, J., Pirela, X., & García, R. (2010). Liderazgo basado en la inteligencia emocional. Un estilo de gerencia en las universidades públicas. *Impacto Científico*, 5(2).
- Anand, R., & UdayaSuriyan, G. (2010). Emotional intelligence and its relationship with leadership practices. *International Journal of Business and Management*, 5(2), 65.
- Berrios Martos, M. P., Augusto Landa, J. M., & Aguilar Luzón, M. d. C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación Segunda etapa*, 19, 229-247.
- Gaeta, M. L., Márquez, M. C., Escolano, E., & Herrero, M. L. 11. La Inteligencia emocional en el desarrollo integral de la persona. *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR*, 150.
- Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Porque es más importante que el cociente intelectual. Buenos Aires, Vergara.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*: Editorial Kairós.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Law, K. S., Wong, C.-S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Muñoz Martínez, R., & Rodríguez Muñoz, S. (2010). La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. *Ingeniería Industrial*, 26(1), 7 pág.
- Regent, D. E. d. P., & Educación, B. (2010). La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(69), 148-165.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Torres, R. A. Z., & Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47), 89-102.
- Wong, C.-S., Wong, P.-M., & Law, K. S. (2007). Evidence of the practical utility of Wong's emotional intelligence scale in Hong Kong and mainland China. *Asia Pacific Journal of Management*, 24(1), 43-60.