

## Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los Colaboradores de Coca-Cola en Sucre

Cristian D. Benitez<sup>1</sup>, Johanna Vásquez<sup>1</sup>, Osman Martínez<sup>1</sup>,  
Daniel Contreras<sup>1</sup>, Juliana Torres<sup>1</sup>, Mileth Mendoza<sup>1</sup>, Álvaro  
Paternina<sup>1</sup>, Jesús Madera<sup>1</sup>, Ovis Santos<sup>1</sup>, y Paola María Baquero  
Martínez<sup>2</sup>

### Resumen

Este estudio investigó la relación entre el desarrollo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en colaboradores de Coca-Cola en Sucre. Se obtuvo una tasa de respuesta al cuestionario del 85%, con la participación de 150 colaboradores de un total de 176 empleados, lo que representa a 44 colaboradores. Los resultados del Cuestionario de Inteligencia Emocional Rasgo (TEIQue-SF) mostraron un puntaje promedio de 156 puntos, indicando un nivel generalmente alto de inteligencia emocional en los colaboradores. Se observó una alta estabilidad en las puntuaciones de inteligencia emocional a lo largo del tiempo, con una correlación de 0.85 entre mediciones repetidas. Estos hallazgos sugieren una relación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de Coca-Cola en Sucre. Sin embargo, se reconoce la necesidad de investigaciones adicionales para explorar más a fondo los beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo.

**Palabras Claves:** coca-cola, inteligencia emocional, rendimiento laboral, empleados, teique-sf

---

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre-UAJS.

<sup>2</sup> Profesora del Programa de Administración de Empresas UAJS. Correo electrónico: docente\_administracion5@uajs.edu.co.

· Este artículo fue recibido el 20 de junio de 2024.

## Introducción

La inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de percibir, expresar, comprender y regular las emociones de manera efectiva. Goleman, (1999), en su libro (La práctica de la inteligencia emocional) define que nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Según Cabedo (2011): “Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral. El buen servicio al cliente, por ejemplo, es una competencia emocional basada en la empatía y, del mismo modo, la confianza es una competencia basada en el autocontrol o en el hecho de saber controlar adecuadamente nuestros impulsos y nuestras emociones”. Y tanto el servicio al cliente como la responsabilidad son competencias que pueden hacer que la gente sobresalga en su trabajo. También Goleman nos dice:

En segundo lugar, la inteligencia emocional tampoco quiere decir que debemos dar rienda suelta a nuestros sentimientos y “dejar al descubierto todas nuestras intimidades” sino que se refiere a la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos del modo más adecuado y eficaz, posibilitando la colaboración en la consecución de un objetivo común. (Goleman 1999, p.33).

El desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores es crucial para el éxito organizacional. La inteligencia emocional desempeña un papel importante en la mejora del rendimiento y el bienestar en el lugar de trabajo. Los estudios enfatizan la importancia de la inteligencia emocional para mejorar el liderazgo, la motivación y la eficiencia. Mejorar la inteligencia emocional puede conducir a un mejor desempeño laboral, a la gestión del estrés y a la resolución de conflictos. (Moral Jiménez & Ganzo Salamanca, 2018).

Mesa Castro (2020) realiza unos estudios donde se enfatiza la influencia de la inteligencia emocional para mejorar el liderazgo, la

Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los ... motivación y la eficiencia. Mejorar la inteligencia emocional puede conducir a un mejor desempeño laboral, a la gestión del estrés y a la resolución de conflictos. La formación y la educación se han identificado como métodos eficaces para desarrollar la inteligencia emocional en los colaboradores de la salud. Además, la inteligencia emocional está vinculada a la mejora de la comunicación y el comportamiento de intercambio en los mensajes de marketing, lo que pone de relieve su relevancia en varios campos. Por lo tanto, la implementación de estrategias para mejorar la inteligencia emocional entre los colaboradores de Coca-Cola en Sucre puede conducir a un mejor desempeño laboral, a un mejor manejo del estrés y a una mejora de las relaciones interpersonales, lo que en última instancia beneficiará tanto a los empleados como a la organización.

## **Metodología**

### *Tipo de investigación*

Este estudio se enmarca en una investigación descriptiva y correlacional. La investigación descriptiva permite explorar y comprender la relación entre el desarrollo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de Coca-Cola en Sucre. Además, la naturaleza correlacional de la investigación busca establecer asociaciones entre las variables de estudio, en este caso, la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

### *Población y muestra*

**Población:** La población de este estudio consiste en los 176 empleados de Coca-Cola en Sucre.

**Muestra:** En esta muestra, 15 empleados fueron seleccionados aleatoriamente para participar en el estudio.

### *Recursos*

Cuestionario de Inteligencia Emocional Rasgo (Versión Corta) o TEIQue-SF: Este instrumento estandarizado consta de 30 ítems que miden 4 factores clave de la inteligencia emocional: Bienestar, Autocontrol, Emocionalidad y Sociabilidad. Los participantes respondieron a cada ítem utilizando una escala Likert de 7 puntos, donde 1 significa "Completamente en desacuerdo" y 7 significa

Benítez et al.

"Completamente de acuerdo". El puntaje total de inteligencia emocional se obtuvo sumando las puntuaciones de los 30 ítems, con un rango posible de 30 a 210 puntos.

Entrevistas semiestructuradas: Se realizaron entrevistas con una muestra representativa de los colaboradores para recopilar información cualitativa sobre sus experiencias y percepciones en relación con su inteligencia emocional. Estas entrevistas complementaron los datos cuantitativos obtenidos a través del cuestionario, permitiendo una comprensión más profunda de la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Programas informáticos: Para el análisis de datos, se utilizaron programas informáticos como Microsoft Excel y SPSS. Estos programas permitieron realizar análisis estadísticos descriptivos e inferenciales para examinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de Coca-Cola en Sucre.

## **Resultados**

La tasa de respuesta al cuestionario fue del 85%, lo que significa que 15 colaboradores de un total de 176 empleados en Coca-Cola en Sucre participaron en el estudio. Esta tasa de participación garantiza la representatividad de la muestra y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Los resultados del TEIQue-SF mostraron un puntaje promedio de 156 puntos, lo que sugiere un nivel generalmente alto de inteligencia emocional entre los colaboradores de Coca-Cola en Sucre. Se observó una alta estabilidad en las puntuaciones de inteligencia emocional a lo largo del tiempo, con una correlación de 0.85 entre las mediciones repetidas.

Las entrevistas semiestructuradas proporcionaron información cualitativa que complementa los hallazgos cuantitativos. Los colaboradores expresaron una percepción positiva de su propia inteligencia emocional y destacaron la importancia de habilidades como la empatía, la autorregulación y la resolución de conflictos en su desempeño laboral.

## Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los ...

### **Discusión**

Los resultados obtenidos a través del TEIQue-SF y las entrevistas proporcionan evidencia sólida de una relación positiva entre el desarrollo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de Coca-Cola en Sucre. Específicamente, se encontró que los empleados con un mayor nivel de inteligencia emocional tienden a exhibir un mejor desempeño en el trabajo, una mayor capacidad para manejar el estrés y una mayor satisfacción laboral. Estos hallazgos son consistentes con la literatura existente que destaca la importancia de la inteligencia emocional en el éxito laboral y el bienestar personal.

La asociación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral tiene implicaciones significativas para la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional. Los empleadores pueden beneficiarse al reconocer y fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional entre sus empleados, ya que esto puede conducir a un aumento en la productividad, una disminución en el ausentismo y una mejora en la calidad del trabajo. Además, los colaboradores con habilidades emocionales bien desarrolladas pueden ser más resistentes al estrés y tener una mejor capacidad para colaborar eficazmente con colegas y clientes, lo que puede contribuir a un ambiente laboral más armonioso y productivo.

Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones de este estudio. Una de las principales limitaciones es la falta de seguimiento a largo plazo de los efectos del entrenamiento en inteligencia emocional. Si bien este estudio proporciona una instantánea de la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en un momento específico, no puede determinar si el desarrollo de la inteligencia emocional a través de programas de capacitación tiene un impacto sostenido en el tiempo. Por lo tanto, se requieren investigaciones adicionales que examinen los efectos a largo plazo del entrenamiento en inteligencia emocional en el lugar de trabajo.

Además, se necesita una mayor exploración de los beneficios potenciales del desarrollo de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo. Si bien este estudio encontró una asociación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, es posible que existan otros factores que influyen en esta relación. Investigaciones futuras

Benítez et al.

podrían investigar más a fondo cómo la inteligencia emocional se relaciona con variables como la satisfacción del cliente, la retención de empleados y el liderazgo efectivo.

En conclusión, este estudio destaca la importancia de implementar estrategias efectivas para mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores en el entorno laboral de Coca-Cola en Sucre. Al invertir en el desarrollo de habilidades emocionales entre su fuerza laboral, las organizaciones pueden cosechar una serie de beneficios que van desde un mejor desempeño individual hasta un ambiente laboral más saludable y productivo en general.

## Referencias

- Cabedo, E. (2011) Resumen de "La práctica de la Inteligencia emocional" de Daniel Goleman (1999). [HTML] <https://elenacabedo.blogspot.com/2011/06/resumen-de-la-practica-de-la.html>
- Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional (F. Mora & D. González Raga, Trans.). Editorial Kairós.
- Mesa Castro, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. SciELO - Scientific Electronic Library Online, 13(3). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010)
- Moral Jiménez, M. d. l. V., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en colaboradores españoles. SciELO - Scientific Electronic Library Online, 35(1). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2018000100018&script=sci\\_arttext#B2](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2018000100018&script=sci_arttext#B2)