



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Inteligencia emocional y la productividad dentro de las organizaciones**

Corporación Universitaria Remington.  
Nombre de la facultad: Ciencias Empresariales  
Nombre del programa académico: Especialización en Alta Gerencia

Ivon Maritza Bustamante Pareja y Luis Miguel González Pareja  
Nombre del Tutor del trabajo de grado Oscar Eduardo Duque Restrepo  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda .....	6
Metodología de búsqueda de la información.....	7
Sustentación teórica de la pregunta.....	8
Conclusiones.....	11
Referencias.....	12

## **Resumen**

Según Abraham Maslow gran pensador del siglo XX y uno de los fundadores de la psicología humanista, quien fue conocido principalmente por su trabajo en torno a la pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas, permite inferir que esta observa al ser humano desde su esencia universal, generando crecimiento personal y autorrealización dentro de las relaciones sociales, el logro de la satisfacción profesional y laboral lo que conlleva a encontrar una estabilidad emocional en los espacios en los cuales se desenvuelve (Rios, 2022); dentro de la pirámide de Maslow se contemplan 5 áreas, las cuales son: las fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y por último la autorrealización. Dentro del desarrollo de las dos últimas áreas se hace necesario que estas sean resueltas en conjunto por parte del individuo pero también de la organización en la que se encuentran laborando los colaboradores, toda vez que son indispensables para el desarrollo profesional y el éxito personal dentro de la organización, permiten la estimulación del amor propio y el desarrollo del potencial humano, factores de gran importancia para preservar la salud mental de los colaboradores y que estos se pueden alcanzar con ambientes, espacios, dinámicas y políticas laborales óptimas desde todo punto de vista (Rios, 2022). Es por esto por lo que en este trabajo se habla de la importancia en cuanto a la inteligencia emocional en el desarrollo laboral de los colaboradores en las organizaciones y como puede verse mejorada su productividad gracias a este componente, que es tan importante, pero a veces infravalorado por los líderes y las organizaciones.

## **Palabras clave**

**(Incluya 5 palabras clave que representen su trabajo de grado)**

- Inteligencia emocional.
- Necesidades humanas.
- Productividad.
- Autoestima.
- Organización.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

“Es un hecho que en la actualidad existen nuevos parámetros para evaluar el trabajo de las personas: ya no bastan solamente los conocimientos, habilidades y experiencia. Cada vez son más importantes las denominadas ‘habilidades blandas’: cómo nos manejamos nosotros mismos y con los demás.” (Ceratto, 2000)

Actualmente los conceptos de salud mental e inteligencia emocional son nuevos en la vida organizacional de las empresas, hasta hace muy poco se consideraba que el único factor que debía importar en estas era la productividad de sus colaboradores sin interesar que factores la podían afectar, gracias a grandes teóricos como Daniel Goleman o Abraham Maslow estos conceptos han venido cambiando desde hace unas décadas atrás, han creado conciencia en las organizaciones y se ha encontrado una estrecha relación entre “la actividad laboral y estos conceptos toda vez que la salud mental incluye un estado de satisfacción interior acompañado de un quehacer también satisfactorio y productivo hacia afuera, hacia las instituciones y las organizaciones sociales” (Enriquez Argoti , Martínez Romero , & Guevara Porras , 2014), en este mismo sentido la inteligencia emocional impulsa y organiza estos estímulos potenciando al individuo y mejorando su productividad dentro de la organización.

La salud mental dentro del comportamiento del ser humano permite que este establezca un estado de bienestar al momento de desarrollar relaciones tanto consigo mismo como con las personas que lo rodean en los diferentes espacios sociales, culturales, familiares y laborales; la relación entre la satisfacción interna con la satisfacción externa en cuanto a la productividad desde el ámbito laboral permite que el ser humano se sienta valorado a tal punto que logre tener un significado positivo para su vida; esto encaminado a la inteligencia, que le permite al ser humano tener una claridad del mundo y el actuar frente a este; para así lograr una transformación de la realidad inicial, que puedan mejorar o transformar la sociedad en la cual converge, como dice (Enriquez Argoti , Martínez Romero , & Guevara Porras , 2014) “Las organizaciones sociales valoran la presencia de personas académicamente brillantes como parte de su personal, siempre y cuando demuestren ser hábiles para relacionarse socialmente y con su entorno, para manejar sus propias emociones y ponerlas al servicio de la labor

encomendada y, potencialmente capaces de ejercer una regulación de las mismas en lugar de dejarse desbordar por ellas”.

Las organizaciones humanas donde se priorizan estos dos aspectos son aquellas que son líderes de sus mercados, así como sucede, por ejemplo con: Whole Foods Market y Apple (Rios, 2022), entre otras las cuales priorizan la salud mental y la inteligencia emocional en sus compañías de diversas maneras y con diferentes estrategias, impulsando a sus colaboradores a la cima de la pirámide de Maslow, alcanzando así su máxima productividad, ejemplos como estos dan cuenta de la importancia de enfocar esfuerzos en la organización por mantener estos aspectos aceptados y alineados dentro de la misma en busca del bienestar social de nuestros colaboradores y lograr alcanzar su máximo potencial en la productividad.

Este trabajo se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta, ¿Realizando esfuerzos en cuanto a la salud mental y la inteligencia emocional las empresas podrían mejorar sus índices de productividad?

### **Metodología de búsqueda de la información**

Para la elaboración de este trabajo se realizó una búsqueda de autores y fuentes bibliográficas que aborden la inteligencia emocional y la productividad en las empresas de forma amplia, incluyendo autores, los cuales permitieron una aproximación desde diferentes puntos de vista y ámbitos de expertise; dichas fuentes bibliográficas se adelantaron en diferentes motores de búsqueda, tales como Google, Google académico, enfocándose en resultados que contengan las palabras claves que permiten tener una mayor y aproximación a la pregunta orientadora del trabajo.

Dado lo anterior, la búsqueda bibliográfica incluyó autores como (Angarita, 2007), quien con su texto “Paradigmas educativos” aporte de manera significativa, evidenciando la forma como los seres humanos experimentan procesos cognitivos y de permanencia en las organizaciones.

Por su parte (Ceratto, 2000), habla de “La Inteligencia Emocional en la Empresa” haciendo una reseña basada en uno de los exponentes más importantes en la era actual, quien es Daniel Goleman.

(García-Allen., 2015), habla en su texto “Portal Psicología y Mente”, acerca de cómo la experiencia humana se basa particularmente en la forma como las personas ven, sienten y perciben el mundo, con lo cual crean las realidades.

Es así como este informe busca relacionar las variables de las necesidades humanas, con la forma como interactúan las personas día a día en las organizaciones generando así posibilidades de permanencia.

## **Sustentación teórica de la pregunta**

### **Desarrollo e implementación del aprendizaje**

Según Angarita (2007), en 1943 Abraham Maslow definió en su teoría de la motivación humana en la cual incluyó la pirámide de las necesidades humanas, en la cual se definieron los 5 niveles de estas, los cuales son:

- Fisiología.
- Seguridad.
- Afiliación.
- Reconocimiento.
- Autorrealización.

Estas dimensiones son pirámide de la conducta humana ya que buscan la realización y la felicidad en las personas, los primeros 3 niveles obedecen a necesidades físicas y fisiológicas de cada ser humano en que en términos generales pueden ser las mismas para todos los miembros de la organización, debido a su naturaleza, es decir, los miembros de las organizaciones en sus niveles de necesidades más básicos (según la pirámide de Maslow) buscan en general las saciarlas de la misma manera, las cuales buscan en general supervivencia, seguridad y aceptación social, que de una u otra manera se pueden conseguir por los propios individuos sin necesidad de contar con políticas organizacionales o formas de trabajar dentro de la organización, por otro lado los dos últimos niveles de esta pirámide se pueden lograr satisfacer con prácticas, ambientes y políticas de trabajo que propendan por el buen desarrollo profesional y emocional de los colaboradores ya que estos dos niveles, Autoestima y la autorrealización, van estrechamente entrelazados con la vida laboral de las personas (Angarita, 2007)

El cuarto nivel, la Autoestima, según Maslow, responde a la necesidad de tener reconocimiento, de sentirse respetado y valioso en la sociedad en la cual se desarrolle el individuo, “el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto

hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad. Cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor” (García-Allen., 2015). En el sistema en el cual se desarrolla la humanidad actualmente los individuos pasan la gran mayoría de su tiempo en los puestos de trabajo asignados, es por esto que la organización debe proponerse suplir esta necesidad y buscar que cada uno de los miembros de su organización por más sencilla o básica que sea la labor desempeñada se sienta importante y reconocidos dentro de la organización, en este sentido los colaboradores no solo desarrollaran autoestima si no también amor por su organización y realizara sus actividades de la mejor manera, logrando así una eficiencia y productividad optima, por el contrario las personas que no se sienten importantes en sus organizaciones no se preocuparan por desarrollar de buena forma su trabajo si no solo cumplir para recibir su compensación al final de la jornada, en las organizaciones este tipo de personas no pueden tener lugar y son estas (las organizaciones) quienes deben procurar que cada miembro de cada nivel jerárquico de la organización sienta que su contribución es importante e indispensable para cumplir con la misionalidad de la empresa.

La necesidad de autorrealización por su parte responde a la necesidad de los individuos de “buscar la felicidad”, esto implica el desarrollo personal, espiritual, la contribución que las acciones que desarrolle la persona tenga en su vida o la de los demás, y la necesidad y propósito de vida, como lo dice (Angarita, 2007) “las necesidades de autorrealización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la autorrealización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica”; es por esto que se puede satisfacer desde el ámbito laboral, después de que la persona se siente importante en su organización debe sentir que lo que hace es importante no solo para la organización sino también para su visión de vida, como le gusta vivirla y a que le apunta como proyecto de vida, es por esto que desde la organización se deben mostrar todos los aspectos en los que afecta la actividad misional de la misma para generar una visión amplia y concisa de el por qué, para que se hace lo que se hace adentro de la organización, esto es fundamental para que



los colaboradores entiendan porque es importante y definan si esto aplica o no para su estilo y visión de vida.

Una vez claro esto deja más en evidencia que la satisfacción de cada uno de estos niveles de necesidades impactan positivamente en la productividad de los miembros de la organización y aporta sumamente a la salud mental y por ende a un buen manejo de la inteligencia emocional de los colaboradores, como dicen (Enriquez Argoti , Martinez Romero , & Guevara Porras , 2014) “Las organizaciones humanas creadas para la producción de bienes y servicios, valoran en alto grado la productividad, pero esta es importante para el individuo trabajador, solamente si conlleva satisfacción y un significado para su vida. Actualmente, se considera que el principal activo que tiene una organización está constituido por el talento y la personalidad de sus colaboradores.” es por esto que se dice que la productividad va de la mano con estos aspectos, toda vez que si para el colaborador determinado este trabajo aparte del reconocimiento económico no le influye en su reconocimiento personal y ser una herramienta para alcanzar el estilo de vida que procura tener no desarrollara sus actividades de la mejor manera y por ende sus índices productivos no crecerán, estancando así su nivel de desarrollo personal y profesional y también a los niveles que la empresa quiere conseguir de él.

Uno de los caminos primordiales que las organizaciones deben tomar con el fin de alcanzar los últimos dos niveles de la pirámide de Maslow en los miembros de su organización deberá ser invertir en la capacitación, la educación y la investigación afines a sus procesos y que los colaboradores evidencien los beneficios que estas actividades traen en su diario que hacer, no es muy eficiente seguir estos procesos con temas o asuntos que no aporten a el crecimiento profesional de los colaboradores ya que no se prestara la misma atención que aquellos que se noten sus aportes prácticos en sus actividades diarias, esto no solo se traduce en las organizaciones si no desde un punto de vista más globalizado también aplica para los países, “Según el informe del Banco Mundial, de los veintinueve (29) países que concentran 80% de la riqueza mundial deben su bienestar en 67% al capital intelectual (educación, investigación científica y tecnológica, sistema de información), en 17% su capital natural (materias primas), y en 16% a su capital productivo (maquinarias, infraestructura). Esto evidencia que el

desempeño de las sociedades depende de lo que logren hacer para preparar a su gente, desarrollar su capacidad de investigación e innovación, crear sistemas para acceder, almacenar y difundir información, en fin, invertir en la formación de su capital intelectual” (Guerrero , Govea, & Urdaneta , 2006)

Es decir, no solo las organizaciones privadas se benefician de suplir estas necesidades de los niveles 4 y 5 de la pirámide de Maslow, es algo más global que afecta inclusive los niveles de desarrollo económico e intelectual en los países, gestionando así una mejor calidad de vida para sus habitantes, a comparación de los países que solo se preocupan por satisfacer los 3 primeros niveles de la pirámides de las necesidades humanas (fisiológicas, seguridad y afiliación) ya que estos están enfocados en cumplir las necesidades básicas de sus ciudadanos, sin enterarse que los próximos dos niveles de las pirámides son aquellos que buscan el pleno bienestar y el desarrollo total de las personas, en este mismo sentido las organizaciones deben de dejar de buscar satisfacer necesidades básicas de sus colaboradores, porque de ser así estarían entrando en una espiral de subdesarrollo ya que estas personas no se verán motivadas ni entusiasmadas por mejorar la productividad de sus áreas en la organización, estas deberán enfocar sus esfuerzos en mejorar las capacidades no solo intelectuales si no también las emocionales y la inteligencias de estas emociones ya las primeras están condicionadas por la aptitudes emocionales que tenga una persona, es decir una persona brillante desde el punto de vista cognitivo puede verse estancado o no desarrollar todo su talento debido a la no autorrealización o a la bajo autoestima, que no se sienta importante en el proceso o lo que hace no vaya enfocado a la visión de vida y futuro que el colaborador desea para sí mismo son grandes limitantes para el desarrollo pleno de sus capacidades afectando su productividad en el proceso que lleve a cargo.

En términos prácticos la productividad de las organizaciones y de las naciones se ve beneficiadas de que sus integrantes alcancen de manera plena los últimos dos niveles de la pirámide de las necesidades humanas propuesta por parte de Abraham Maslow, se puede ver en organizaciones como Apple o Whole Foods Market, (Rios, 2022) organizaciones las cuales enfocan gran parte de su esfuerzo y gran porción de su presupuesto en desarrollar ambientes, espacios y políticas laborales enfocadas en el

desarrollo personal y profesional, se evidencia en sus plantas físicas, donde se proyectan ambientes agradables, nada estresantes, en los cuales los colaboradores pueden desarrollar su parte profesional y personal de la mejor manera, estas organizaciones también apuestan constantemente a la capacitación de su personal no solo en áreas que influyen en su parte profesional si no también en su parte personal (en sus emociones y cómo manejarlas, inteligencia emocional), es por esto que la tasa de permanencia laboral de Apple es la alta del sector tecnológico a nivel mundial, cuidando su talento humano el cual goza de trabajar para ellos y lo hacen de manera dedicada, consciente y con amor por la empresa que les apoya en todos los aspectos humanos.

### **Conclusiones.**

1. El enfoque de las organizaciones en los últimos años ha cambiado, ha pasado de la perspectiva de la productividad, donde lo único que importaba era que tan productivo podría ser el colaborador con ambientes y espacios insanos y poco creativos de trabajo, donde no importaba la percepción o la visión de vida de los colaboradores, a los cuales muchas veces les tocaba conformarse con lo que tenían a la mano, ahora se ha evidenciado que este factor de la productividad se eleva cada vez más cuando las empresas u organizaciones o hasta los propios países se encargan de mantener una salud mental íntegra y con esto una buena inteligencia emocional de sus miembros, impulsándolos a desarrollarse plenamente personalmente y como profesionales, aportando directamente a su estilo de vida a su visión de cómo ser felices y apoyándolos a ellos a la consecución de sus éxitos y logros, buscando así una “vida feliz”.
2. La inteligencia emocional se podría definir como habilidad que permite al individuo la autogestión y el control de sus emociones, a la vez que las utiliza en su propio beneficio para garantizar la obtención de mejores resultados en las labores que desempeña o en las relaciones que establece con otras personas, esto va de la mano de los ambientes, espacios y políticas laborales creadas desde la

organización que exploten estas fortalezas y puedan determinar un incremento de la productividad ya que el colaborador se podrá sentir importante y autorrealizado en estos espacios.

3. Una organización puede contar con el talento humano más capacitado cognitivamente hablando pero si no se desarrolla estas capacidades en ambientes donde estas personas consigan llegar a los niveles 4 y 5 de la pirámide de la necesidad humana de Maslow su productividad no llegara al 100% de su potencial, perjudicando así los intereses de la empresa, para esto debemos intentar alinear la misionalidad de la organización con la visión de vida de los colaboradores, demostrarles la importancia del proceso que adelanta tanto dentro como fuera de la organización y hacerles notar lo importante que son para el desarrollo funcional de la empresa, para que con esto ellos puedan entender que son parte de un todo el cual los considera de importancia y que realizan acciones importantes para el entorno donde se desarrolla la organización.

### **Bibliografía**

- Angarita, J. R. (2007). *Paradigmos educativos*. Obtenido de Desarrollo e implementación del aprendizaje
- Ceratto, F. (2000). *Reseña de "la inteligencia emocional en la empresa" de GOEMAN, DANIEL. ROSARIO, ARGENTINA: INVENIO.*
- Enriquez Argoti , E., Martínez Romero , J., & Guevara Porras , L. M. (2014). Relación de la inteligencia laboral con el desempeño laboral. *Colciencias tipo 1* , 42.
- García-Allen., J. (30 de mayo de 2015). *Portal Psicología y mente* . Obtenido de Portal Psicología y mente : <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Guerrero , F., Govea, M., & Urdaneta , E. (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *TELOS Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 425.
- Ríos, A. A. (2022). *Aplicación de la pirámide de Maslow a la actualidad*. Elche.