

# **Analizar herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral mediante el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte en el área de Heredia durante 2021**

Giancarlo Polinaris Gutiérrez<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2021

## **Resumen**

Esta investigación va dirigida a los ingenieros de soporte de la provincia de Heredia que necesitan recomendaciones para obtener herramientas que los ayuden a controlar la inteligencia emocional. En la investigación se analizan diferentes conceptos de suma importancia que tanto los ingenieros como las empresas deben tener claros con el propósito de desarrollar herramientas que permitan gestionar las emociones personales y las ajenas, abrirse nuevas oportunidades laborales, finalmente creando un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores.

El problema que se plantea en la investigación es: ¿Cómo desarrollar la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte a partir de herramientas que permitan mejorar su desempeño laboral en el área de Heredia durante el 2021? En relación con la metodología, esta investigación se caracteriza por ser de carácter descriptivo y por tener un tipo de enfoque cuantitativo. El instrumento de investigación que se aplicó es un cuestionario y la técnica de recolección de datos es una encuesta, la cual se dirigió a 50 ingenieros de soporte quienes pertenecen a empresas de tecnología en el área Heredia.

---

<sup>1</sup> Giancarlo Polinaris Gutiérrez. Bachiller en Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica. Optando por la Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: [gpolinarisg977@ulacit.ed.cr](mailto:gpolinarisg977@ulacit.ed.cr)

En cuanto a los resultados, estos determinan que la mayoría de las empresas no cuentan con capacitaciones adecuadas para facilitar el desarrollo y el adecuado entendimiento de la inteligencia emocional en los ingenieros de soporte que laboran en ellas. Por lo tanto, se determina que esa situación está relacionada con el tipo de cultura de las empresas y la falta de interés en desarrollar talleres, *webinars* y entrenamientos de en línea que provean herramientas para su correcta gestión y entendimiento. Se recomienda a las empresas de tecnología, utilizar sus recursos y plataformas para implementar propuestas a nivel de capacitación con aras de mejorar de su cultura, abrir nuevas oportunidades, e incrementar el desempeño de los colaboradores de soporte técnico mediante el fomento de esta habilidad.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, soporte técnico, capacitación, *webinars*, ingenieros. tecnología.

## **Abstract**

This research is aimed at support engineers in the province of Heredia to provide them with recommendations for tools to help them control their emotional intelligence. The research analyzes different very important concepts that both engineers and companies must be clear about to develop tools that allow managing personal and other people's emotions, opening new job opportunities, and finally creating a positive impact on the performance of collaborators.

The problem that arises in the research is: How to develop the emotional intelligence of support engineers from tools that allow them to improve their work performance in the Heredia area during 2021? In relation to the methodology, this research is characterized by being descriptive and having a type of quantitative approach. The research instrument that was applied is a questionnaire and the data collection technique is a survey, which was directed to 50 support engineers who belong to technology companies in the Heredia area.

Regarding the results, these determined that most companies do not have adequate training to facilitate the development and proper understanding of emotional intelligence in the support engineers who work with them. Therefore, it was determined that this situation is related to the type of culture of the companies and the lack of interest in developing workshops, webinars and online trainings that provide tools for their correct management and understanding. Technology companies were recommended to use their resources and platforms to implement training-level proposals to improve their culture, open new opportunities, and increase the performance of technical support collaborators by promoting this skill.

**Keywords:** emotional intelligence, technical support, training, webinars, engineers. technology.

## **Introducción**

En la actualidad y con el paso de los días, cobra mayor fuerza la afirmación del gran efecto que las emociones tiene en las relaciones personales e interpersonales en los distintos ámbitos del desenvolvimiento de una persona, sea este personal, académico o laboral.

El mundo de hoy exige de personas competentes en el manejo de las relaciones interpersonales que le posibiliten trabajar en equipo, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral.

Por esta razón, muchas de las instituciones en el área tecnología afrontan permanentemente la necesidad imperativa de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y mantenerse a flote en el mercado. La sociedad actual está llena de cambios continuos que cada vez son más volátiles, inciertos, complejos y ambiguos, por lo que las organizaciones se ven en la necesidad de crear mecanismos de adaptación, en virtud de un mejoramiento continuo de la calidad del trabajo y el desempeño de sus colaboradores. Por

consiguiente, existe una exigencia por buscar talentos competentes en el manejo de las relaciones interpersonales, a los cuales se les posibilite trabajar en equipo, y ser competentes en el manejo de las emociones, para que las relaciones de índole laboral se den bajo un marco de fluidez, respeto y colaboración.

En particular, esta investigación se enfoca en los Ingenieros de soporte en el área de Heredia, los cuales reciben, atienden y resuelven los casos de soporte. Adicionalmente, el presente trabajo busca brindar herramientas a los ingenieros de soporte, que les permitan mejorar su clima organizacional, tomando en cuenta las relaciones y ambiente laboral impuesto por sus líderes.

Asimismo, es importante tener una mejor comprensión no solo el grado de competencia en inteligencia emocional de los colaboradores en estudio, sino también establecer hasta qué punto este aspecto tiene relación con el desempeño laboral, considerando que su identificación puede posibilitar la estructuración de diferentes herramientas como cursos de capacitación, talleres, que generen iniciativas de mejora de los factores interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y del estado anímico.

Según Richard Boyatzis , Kylie Rochford , Kevin V. Cavanagh (2017), los colaboradores con inteligencia emocional dominan el autocontrol, están motivados y son capaces de motivar, tienen una gran capacidad de persuasión y de trabajo en equipo. Son ávidos usuarios de la autoconciencia que les permite establecer el contacto con sus propios sentimientos y poderlos diferenciar entre ellos con el objetivo de orientar su conducta a lo que necesitan y desean. Es por ello, que sus habilidades sociales se desarrollan, generando la capacidad de aprender las personas para manejar y desenvolverse de forma adecuada en las relaciones con los otros, y dirigirse hacia la dirección que se desee ya sea negociando o buscando un acuerdo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que las empresas demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y ajenas, con habilidades sociales y con capacidad de adaptación a las distintas situaciones (Richard Boyatzis , Kylie Rochford , Kevin V. Cavanagh (2017), la población en estudio ha identificado la necesidad imperativa de aplicar herramientas que ayuden a los ingenieros del departamento en el desarrollo de la formación de las habilidades emocionales. Por lo que se establece la siguiente interrogante ¿Cómo desarrollar la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte a partir de herramientas que permitan mejorar su desempeño laboral en el área de Heredia durante el 2021?

En cuanto al objetivo general de la investigación, se establece, analizar herramientas para el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte en el área de Heredia, para el establecimiento de acciones que mejoren el desempeño laboral. Con el fin de que dicho objetivo general pueda ser alcanzado, se plantean tres objetivos específicos: identificar las herramientas más importantes para el efectivo desarrollo de la inteligencia emocional, examinar los componentes característicos de la inteligencia emocional presentes a nivel laboral, plantear acciones que permitan mejorar el desempeño laboral.

A continuación, en la sección de revisión bibliográfica, se exponen los hallazgos y las recomendaciones más importantes de esta investigación, relacionadas con la inteligencia emocional y la identificación de sus componentes, y las herramientas que permiten el desarrollar el mismo en virtud de mejorar el desempeño laboral.

## Revisión bibliográfica

Daniel Goleman (2017), hace el siguiente señalamiento con respecto a los antecedentes de la inteligencia emocional:

Aristóteles en su obra, ética a Nicómaco escribió la frase “Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil. Esta cita sirvió para que muchos autores comenzaran a interesarse acerca de la inteligencia emocional, porque la frase de Aristóteles es el ejemplo más preciso para definirla.

El psicólogo y pedagogo estadounidense Edward Lee Thorndike, en el año de 1920, uso el término de inteligencia social como la habilidad que tiene el sujeto para comprender y dirigirse a las personas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas. Esta habilidad de interactuar de una manera eficiente con las demás personas es conocida como la esencia de ser emocionalmente inteligente. (p. 13-14).

En relación con el concepto de inteligencia, Howard Garner (2019), establece:

Se entiende como inteligencia el grado de desarrollo, de autonomía y de dominio del medio que alcanza el hombre a lo largo de su vida desde su nacimiento hasta su muerte. Se cree que la inteligencia no es totalmente innata desde el momento del nacimiento del ser humano. Se construye por medio de todas las actividades que desarrolla el sujeto de acuerdo con la evolución cronológica de su edad. (p. 486-489).

Según Howard Garner (2019), la inteligencia es la habilidad para resolver problemas en un entorno social y cultural. El mismo sostiene que para desarrollar una inteligencia se necesita

partir de tres bases; la primera es la habilidad genética que posee el sujeto, la segunda parte de las oportunidades que estén a su alcance para desarrollarla, la tercera que el grupo social en el cual se desenvuelva le dé un valor, que responda a los retos que se viven día a día. Es decir, ve un ingrediente genético, pero también el valor social y la oportunidad que tenga para desarrollarlo. (p. 450).

Una vez comprendiendo que la inteligencia se define como “la capacidad cognitiva de pensar en forma crítica para resolver problemas y tomar decisiones” (Lussier & Achua, 2016), los líderes deben tener la capacidad de analizar su entorno y tomar las mejores decisiones dependiendo de las circunstancias, por esta razón la inteligencia emocional tiene gran valor para ellos. La inteligencia emocional también es conocida como CE, y se define como la capacidad de un individuo de identificar y manejar sus emociones y las de otros, con el fin de entender a los que lo rodean (Mayer, Salovey and Caruso, 2000). La inteligencia emocional está compuesta de cuatro elementos que explican cómo se manejan las emociones: La conciencia personal, la conciencia social, la autoadministración, la administración relacional (Lussier & Achua, 2016, p. 66-68).

De la mano de la inteligencia emocional, también se ha de considerar al manejo del estrés como un aspecto importante para lograr alcanzar las ventajas organizacionales que se mencionaron anteriormente. Durante el desarrollo de esta propuesta, se considerará al estrés como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” Del mismo modo, el estrés en el trabajo se definirá como un conjunto de reacciones psicológica, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos de gran exigencia en el contenido de la tarea, la empresa y el ambiente laboral, ante los cuales no encuentra cómo responder (Goleman, 2017, p. 74).

De presentarse este estado de salud en nuestros colaboradores, el mismo puede repercutir de forma negativa en nuestra organización haciéndose presente a través de un aumento del absentismo laboral, incremento en la rotación de personal, reducción de la productividad y disminución en el rendimiento. Por esta razón, es de gran importancia para las organizaciones de hoy en día, contar con una buena estrategia para facilitar a sus colaboradores el manejo del estrés. Entre las medidas que se podrían considerar para reducir el estrés en el trabajo, se encuentran: mejorar los sistemas de comunicación de la empresa, permitir una mayor autonomía en los niveles más bajos de la organización según sus competencias, asegurar que los horarios de las personas trabajadoras sean predecibles y razonables, suministrar información sobre factores psicosociales y estrés en el trabajo y cómo prevenirlo, entre otras medidas. (Goleman, 2017, p. 168).

Por su parte las habilidades sociales son uno de los puntos claves de entender por qué las relaciones humanas juegan un papel tan importante en el desarrollo social y emocional de un individuo, por lo que Robert Lussier y Christopher Anghua (2016) indican:

Es el manejo de las relaciones humanas, esto significa saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás: determinando las capacidades de liderazgo y popularidad.

Tener la habilidad social se refiere a identificar y buscar comprender los sentimientos, motivos y preocupaciones de los demás. Es la facultad de poderse conectar con otros. Es escuchar, dialogar y convivir con aciertos. Es la que permite desarrollarse en un ámbito laboral, en los niños es la capacidad que tiene para poderse desarrollar y desenvolverse en un grupo de personas, es la iniciativa que tiene para interactuar entre ellos respetando los sentimientos y emociones de los demás niños.



Esta habilidad debe de estar acompañada por propio autoconocimiento, el dominio sobre uno mismo, el respeto a la atención de las necesidades y emociones, en conjunto con la capacidad de expresar lo que se siente o piensa, así como lo que se desea. (p. 248)

Para incrementar la habilidad social Rober Lussier y Christopher Anchua (2016) proponen lo siguiente:

- Cuando este en grupo de personas, debe de observar, escuchar, percibir, detectar. Se debería saber lo que cada persona involucrada en ese grupo esté sintiendo.
- Se debe lograr el clima emocional que se desea, por ejemplo, si el deseo es estar alegre; debe de pensar en momentos agradables, para que le transmita ese estado de ánimo a las demás personas que se encuentran a su alrededor, recordando que las emociones se contagian.
- Se involucra en las soluciones de conflictos; respetando ideas, escuchando alternativas, y siempre tratando que los ánimos no suban de temperatura.
- Al poner en práctica estos pasos se les enseñara con el ejemplo a los niños. Ellos comenzarán a involucrarse en las habilidades emocionales. (p. 249)

Una vez definidos los fundamentos teóricos de esta investigación, es necesario entender la población en estudio, por lo que el artículo web de Margaret Rouse (2018) establece que los ingenieros de soporte se encargan de dar atención a las fallas, interactúan con los consumidores según sea necesario, utilizando varios canales como el son el teléfono, el correo electrónico, aplicaciones de chat de sitios web y mensajes de redes sociales. Los equipos de soporte están disponibles para proporcionar asistencia técnica con productos que vende y soporta la empresa.

Dependiendo de la industria, los equipos de soporte brindan orientación con computadoras, servidores ya sean estos el hardware o software, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo. Los agentes o ingenieros de soporte resuelven problemas relacionados con los productos que los consumidores han comprado o están utilizando.

Finalmente, los trabajadores empiezan a cambiar en el momento en que cobran conciencia de la realidad, especialmente si es desagradable o incómoda, por ello es preciso reconocer el descontento a nivel emocional y el origen del mismo. La comprensión de la realidad emocional, de las normas de los equipos y de la cultura de una organización, proporciona el fundamento necesario para diseñar la visión, cuyo efecto dependerá de la conexión con la visión personal del trabajador. Solo después de haber comprendido la realidad y la visión, será posible identificar e investigar las diferencias y buscar el modo de coordinar lo que hoy ocurre con la visión del futuro. Cuanto más sintonizada se halle la realidad con el ideal, más duradero será el cambio. (Goleman, 2017, p. 87).

Esta sintonización de la realidad con el ideal es la que crea el marco de referencia más adecuado para superar la disonancia y configurar un grupo de trabajadores emocionalmente inteligente, resonante, productivo y eficaz. Todos los aspectos mencionados anteriormente, deben ser trabajados paso a paso y afirmados en factores que apoyan el mantenimiento de la inteligencia emocional en la organización. Pasar de la visión a la acción; los líderes deben provechar toda oportunidad que se les presente, este se sirve de sí mismo como instrumento de descubrimiento y cambio, saben mantenerse cerca del proceso jamás dejarlo hasta alcanzar el objetivo propuesto, las interacciones y decisiones deben ser coherentes con los propios valores y con los de la organización que pretenden crear. (Goleman, 2017, p. 89).

A continuación, en la sección de metodología, se exponen los detalles relacionados con el tipo de investigación y su respectivo enfoque, la población y muestra, el instrumento de

recolección de datos y la técnica utilizada con el motivo de analizar las herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral mediante el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte.

## **Metodología**

Se utilizará el tipo de investigación descriptiva, tal como el nombre lo dice, para describe la realidad de situaciones, eventos, procesos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar (Sampieri, 2016, p. 92). Por lo que no solo es importante el estudio de los ingenieros de soporte en Heredia, sino en otras latitudes.

Se pretende realizar una investigación cuantitativa. El modelo cualitativo, se basa en el análisis no estadístico de datos para luego formular propuestas de interpretación, es un enfoque más subjetivo y amplio del estudio de problemáticas. Además, el análisis parte de los juicios, ideas y opiniones del investigador, aunque en este sentido es un enfoque menos riguroso no por eso deja de ser serio. En relación con su naturaleza subjetiva, no quiere decir que el investigador pueda afirmar lo que quiera sin fundamentos, la formulación del discurso debe partir de la lógica y la coherencia. (Sampieri, 2016, p. 3-4).

La población utilizada en la investigación es de tipo finita. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Sampieri, 2016, p. 174). En el presente estudio, la población está conformada por 8 empresas que conforman el total de empresas de tecnología que poseen ingenieros de soporte en el área de Heredia.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico de conveniencia. Sampieri aborda los tipos de muestras explicado que: ‘En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador, aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.’ (Sampieri, 2016, p. 176). Basados en lo anterior, la muestra de la investigación consta de 50 ingenieros de soporte que laboran en las 7 empresas de tecnología en el área de Heredia.

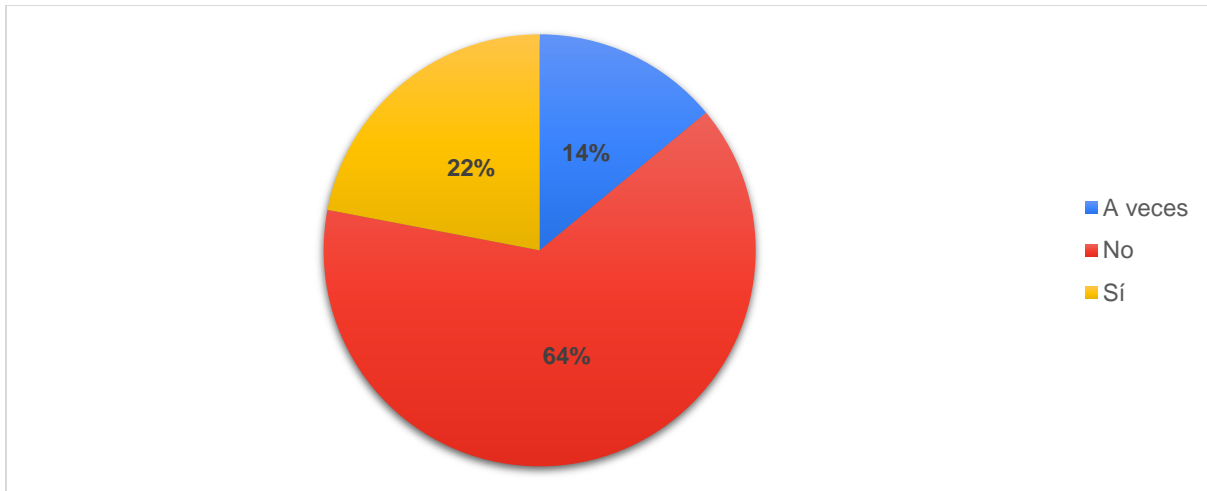
En relación con el instrumento de recolección de datos que será utilizado en la investigación, este será un cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción. (Sampieri, 2016, p. 217).

A continuación, en la sección de análisis de resultados, se exponen los hallazgos más importantes de la investigación realizada.

## **Análisis de resultados**

En esta sección se busca ilustrar los resultados que fueron obtenidos por medio de la técnica aplicada para la recolección de datos, la cual es una encuesta. Dicha técnica fue aplicada a 50 ingenieros de soporte y posee preguntas que se derivan de cada uno de los objetivos específicos que contiene esta investigación. Los resultados obtenidos se presentarán a través de diferentes gráficos, esto con el fin de hacer más fácil la comprensión de las respuestas otorgadas por los ingenieros de soporte el área de Heredia al ser consultados en relación con las herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral mediante el desarrollo de la inteligencia emocional durante el 2021.

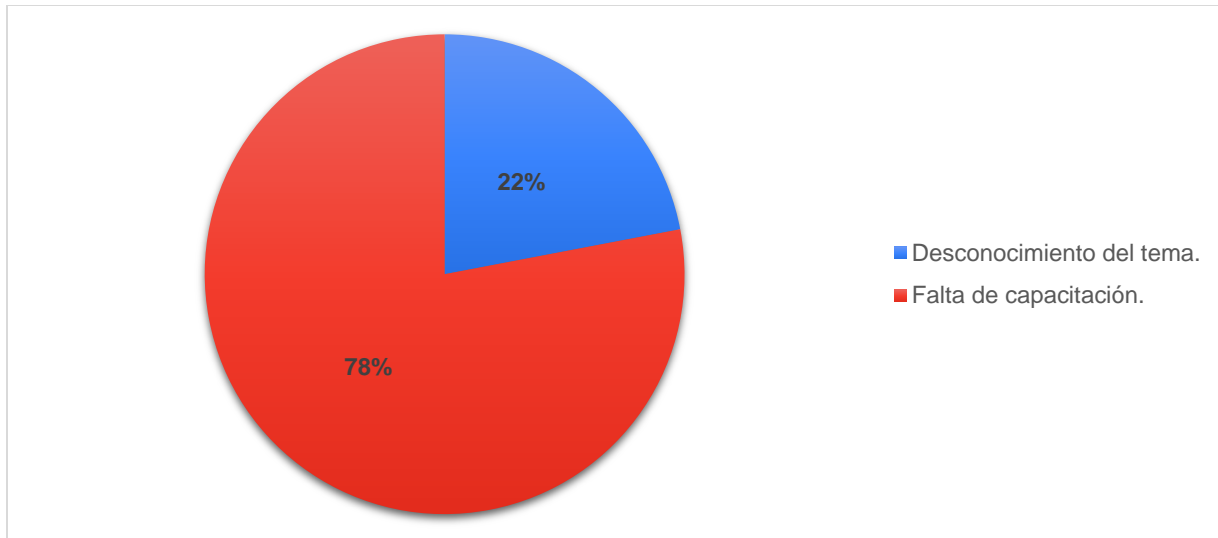
En cuanto al análisis del primer objetivo específico, este hace referencia a : *identificar las herramientas más importantes para el efectivo desarrollo de la inteligencia emocional*. Los hallazgos se exponen a continuación:



*Gráfico 1.* ¿Utiliza su empresa herramientas para el desarrollo de la inteligencia emocional?

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

El Gráfico 1 busca proveer información con respecto al uso de herramientas que desarrollen la inteligencia emocional en las empresas que laboral los ingenieros de soporte. Podemos ver que un 64% indicó que su empresa no hace utilización de ningún tipo de herramienta, un 22% indicó que su empresa si hacia uso de herramientas, finalmente un 14% indicó que su empresa hacia uso de herramientas en algunas ocasiones. según datos recolectados, la mayoría de encuestados no cuentan con herramientas que desarrollen la inteligencia emocional por parte de sus empresas.



*Gráfico 2. De acuerdo con su criterio, ¿cuál es la oportunidad más grande que enfrentan las empresas para desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

Mediante el Gráfico 2, los encuestados dan su criterio con respecto a la oportunidad más grande que enfrentan las empresas para desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores. El 78% de los participantes indicaron que la falta de capacitación e la oportunidad más grande que tienen las empresas, mientras que un 22% indicó que la oportunidad más grande era el desconocimiento del tema.

Según los datos arrojados, se puede comprender que la situación del desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas donde laboran ingenieros de soporte está mayoritariamente determinada por la falta de capacitación que brindan las empresas para el desarrollo de las misma.

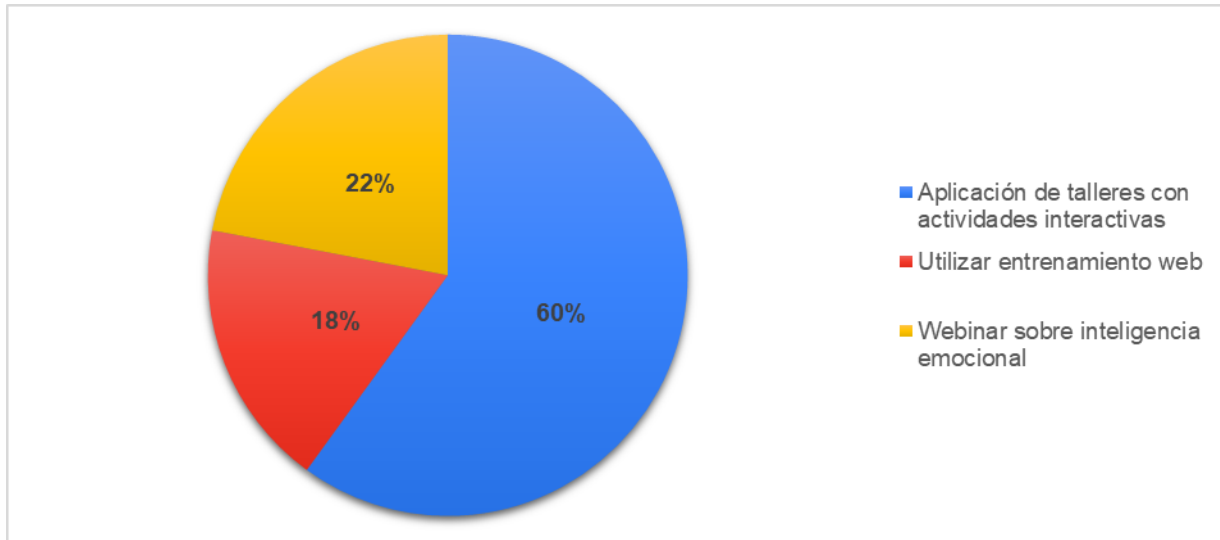


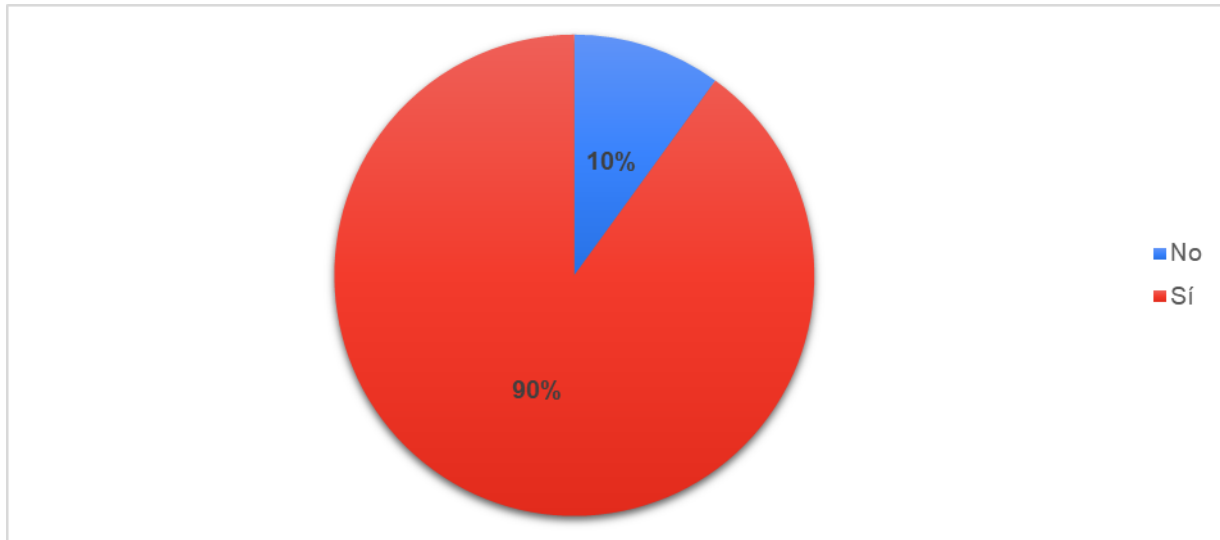
Gráfico 3. ¿Cuál de las siguientes propuestas considera usted podría ser más apropiadas para el desarrollo de la inteligencia emocional en su empresa?

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

El gráfico 3 representa información con respecto a cuál es la forma que los ingenieros encuestados consideraron más adecuada para desarrollar la inteligencia emocional en sus respectivas empresas. El 60% consideró que la forma más apropiada para cumplir con este fin es la aplicación de talleres con actividades interactivas, el 22% consideró que la forma más apropiada debería ser por medio de un *Webinar.*, y por último un 18% opinó que el entrenamiento web debería ser más apropiado.

Esta es información clave para entender cuál es la forma en que los ingenieros prefieren recibir información que los ayude a entender mejor la inteligencia emocional y su manejo.



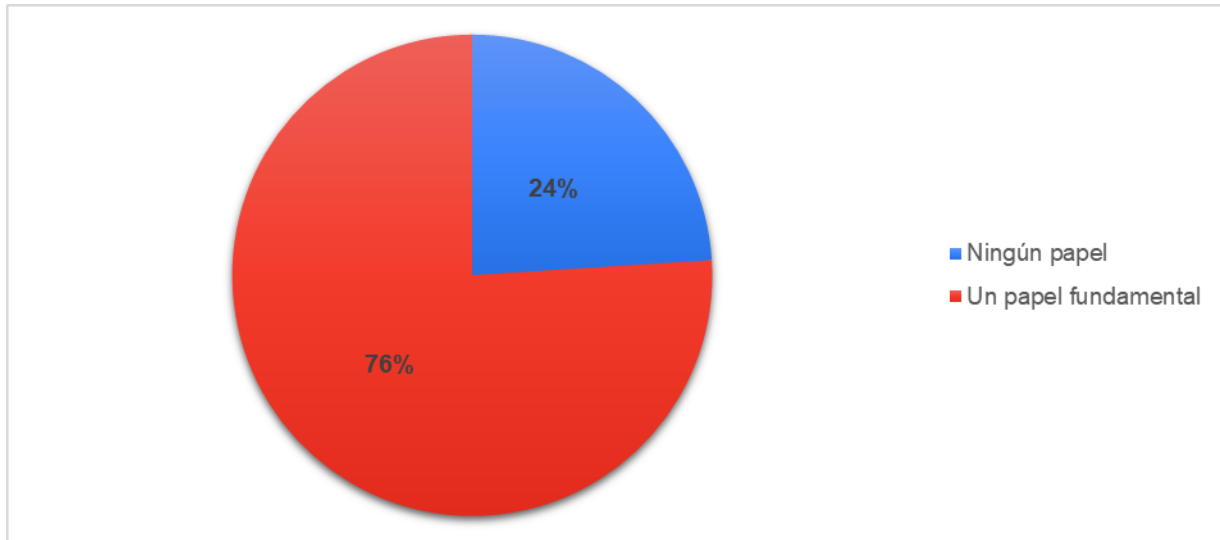


*Gráfico 4. De acuerdo con su opinión ¿Considera usted que la optimización de la inteligencia emocional podría abrir las puertas a nuevas oportunidades para los colaboradores?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

En el Gráfico 4 consulta a los ingenieros sobre sus consideraciones respecto a si la optimización de la inteligencia emocional podría ofrecer nuevas oportunidades. La encuesta arrojó datos contundentes donde el 90% indicó que efectivamente la optimización de la inteligencia emocional es imperativa para el crear diferentes oportunidades para los colaboradores, mientras que tan solo un 10% consideró que no era necesaria la optimización de la mismas para lograr nuevas oportunidades.

Para el análisis del segundo objetivo específico, este busca *examinar los componentes característicos de la inteligencia emocional presentes a nivel laboral*. Los hallazgos se exponen a continuación:



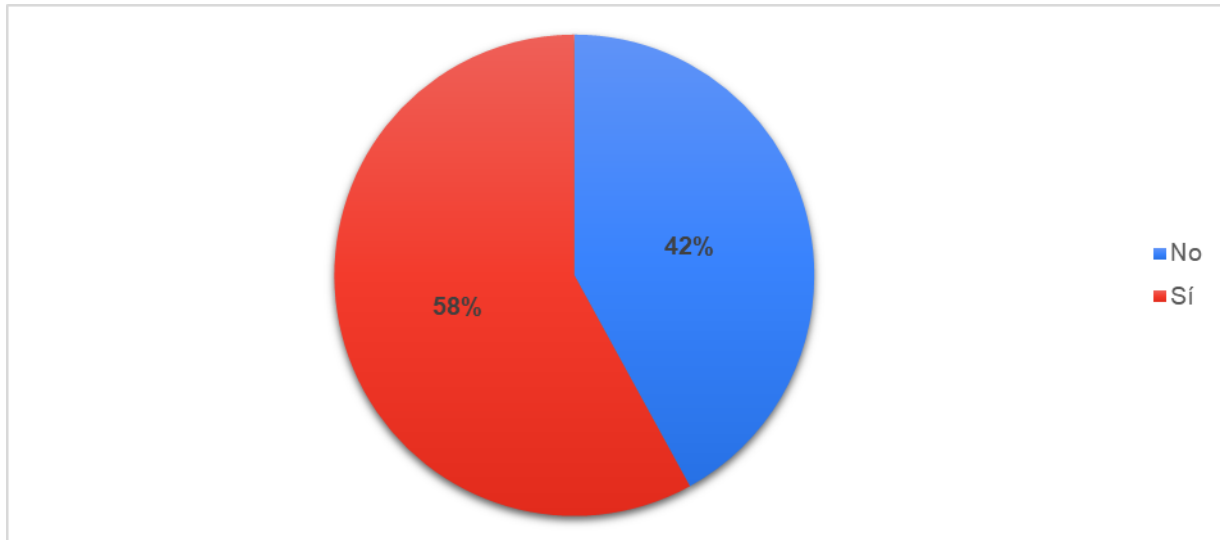
*Gráfico 5. Según su criterio ¿Qué papel juegan nuestras emociones en el día a día en el trabajo?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

Las respuestas registradas en el Gráfico 5 permiten entender cuál es la percepción de los encuestados con respecto al papel que juegan las emociones en su día a día.

El 76% manifestó que las emociones juegan un papel fundamental, mientras que solo un 24% indicó que las emociones juegan un papel intrascendente.

La información respalda la realidad que perciben los ingenieros de soporte con respecto a papel de las emociones durante el desarrollo de sus actividades laborales, esto deja en claro que la mayoría de encuestados se auto perciben como seres emocionales.

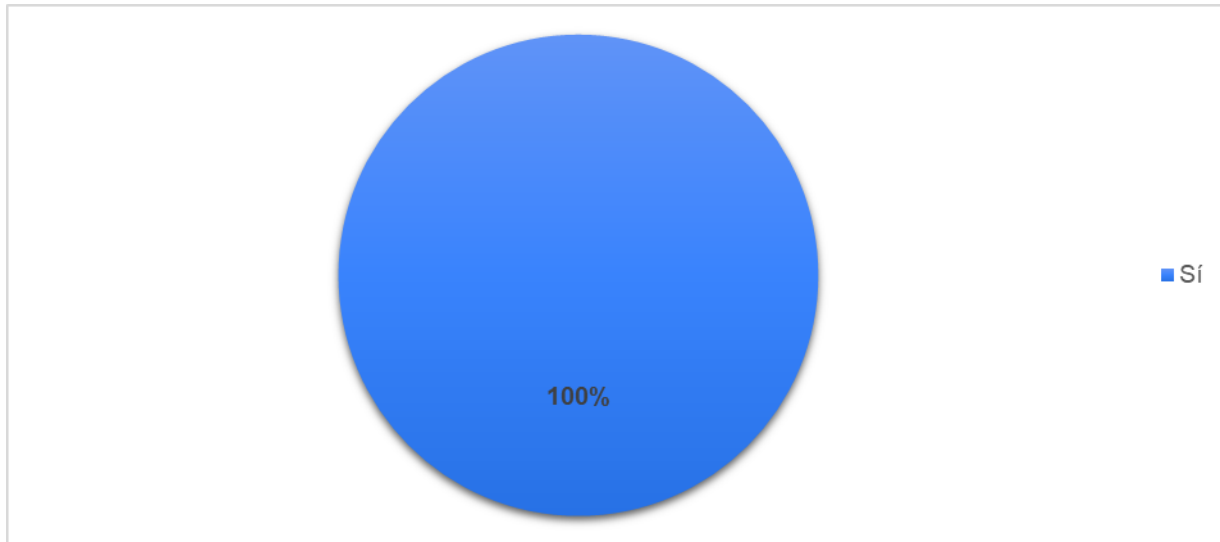


*Gráfico 6. ¿Las emociones como la tristeza o el enfado son sanas a nivel laboral?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

El gráfico 6 registra respuestas relacionadas con que tan sanas con las emociones como la tristeza y el enfado a nivel laboral. La mayoría manifestó representado un 58% que las mismas no son sanas a nivel laboral, mientras que un 42% no consideró necesariamente que la manifestación de estas emociones no fuera sana.

Mientras una mayoría piensa que la tristeza y el enfado son emociones perjudiciales a nivel laboral, un porcentaje muy grande consideró que no necesariamente esta era la situación, porque lo que es un asunto de perspectiva. Según Segura Morales y Arcas (2020) las emociones son impulsos que generan reacciones automáticas y constituyen un conjunto innato de sistemas de adaptación al medio. En cambio, los sentimientos son bloques de información integrada, síntesis de datos de experiencias anteriores, de deseos y proyectos, del propio sistema de valores y de la realidad.



*Gráfico 7. Según su opinión, ¿considera usted que conocer las principales características de la inteligencia emocional le ayudaría a entender el tema mejor?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

El gráfico 7 considera respuestas con respecto a si consideran los ingenieros de soporte que conocer las principales características de la inteligencia emocional le ayudaría a entender el tema mejor. De esta forma podemos ver como de manera totalitaria el 100% de los encuestados consideraron que conocer estas características efectivamente les proveería facilidad para lograr entendimiento con respecto a este tema.

Se demuestra la necesidad de los encuestados por buscar mayor conocimiento mediante la comprensión de las características y componentes de la inteligencia emocional

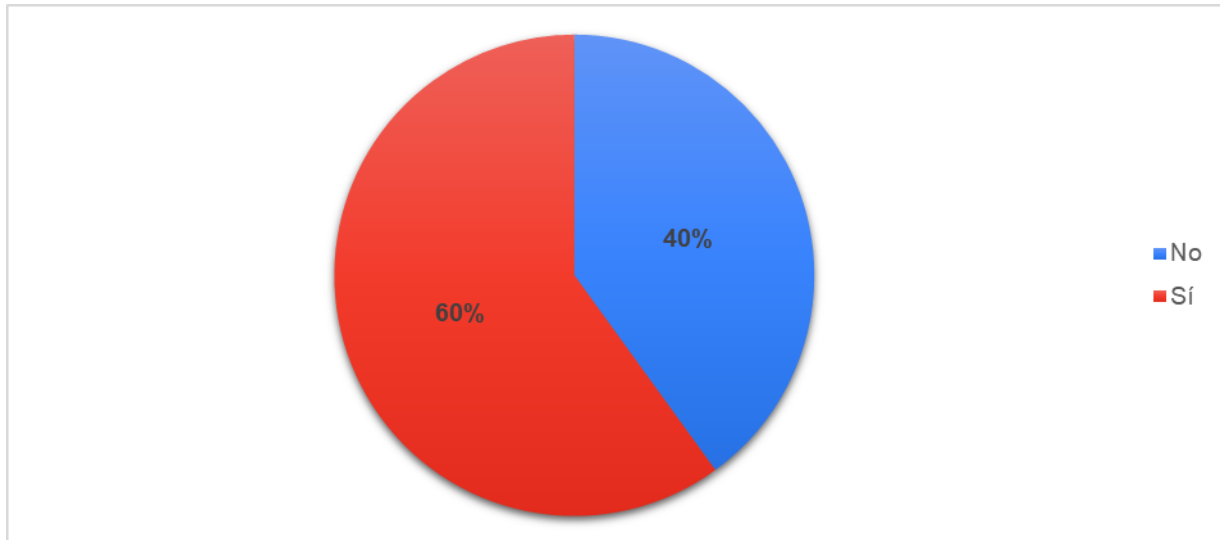
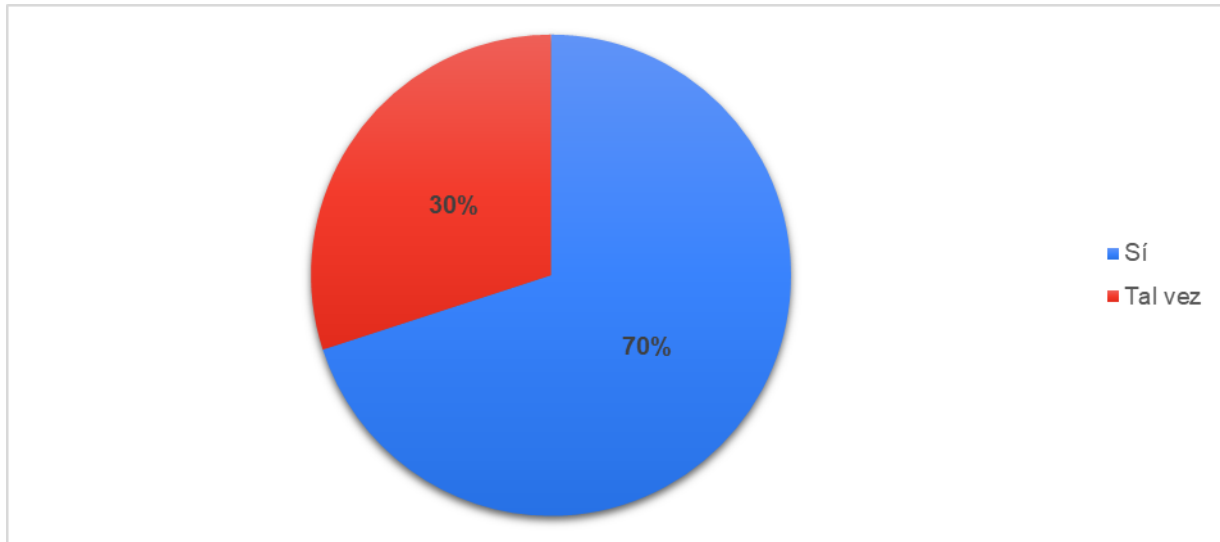


Gráfico 8. Según su criterio, ¿considera usted que es capaz de identificar sus emociones y las de los demás ya sean positivas o negativas?

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

En el gráfico 8 los encuestados manifestaron su opinión con respecto a si eran capaces de reconocer sus emociones y las de los demás ya sean positivas o negativas. En este caso una mayoría representó que es capaz de identificar sus emociones y las de los demás, Seguido por un 40% que representó no tener algún tipo de inconveniente a la hora de identificar las emociones personales y ajenas. Según Goleman (2017), el discernir sobre de las emociones es una de las principales características de la inteligencia emocional, fundamental para las relaciones interpersonales.

Para el análisis del tercer objetivo específico, este busca *plantear acciones que permitan mejorar el desempeño laboral*. Los hallazgos se exponen a continuación:

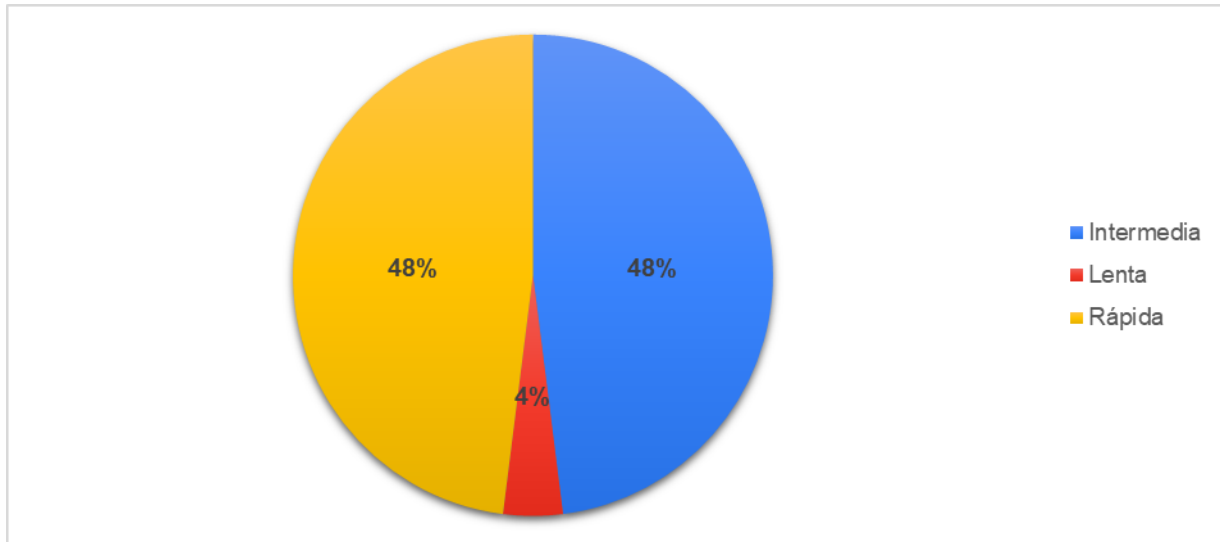


*Gráfico 9. ¿Considera usted que conocer más sobre el tema le permitiría realizar mejor su trabajo?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

En el Gráfico 9, los encuestados manifestaron su opinión sobre si el conocer ms sobre el tema tendría un impacto positivo en su trabajo. Podemos ver que el 70% opina que en efecto tener más conocimiento sobre el tema facilitarían realizar sus tareas laborales, y un 30% consideró que tal vez este podría ser el caso.

Podemos ver como de la gran mayoría en este caso manifiesta que hay un valor en conocer más sobre el tema y que existe un potencial beneficio a la hora de tener mayor entendimiento al respecto.

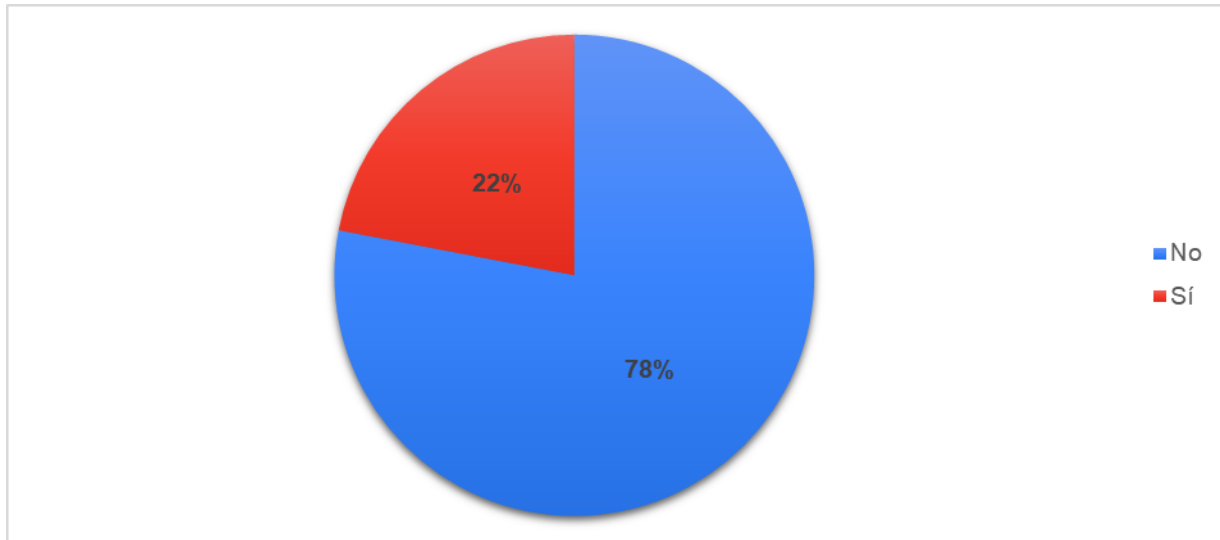


*Gráfico 10. De acuerdo con su opinión, ¿cómo cree que sería la adaptación de los colaboradores de su empresa a un modelo donde impera la inteligencia emocional?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

En el gráfico 10, los encuestados compartieron su criterio con respecto a cómo creen que sería la adaptación de los colaboradores de sus respectivas empresas a un modelo donde impera la inteligencia emocional. Podemos ver que un 48% es representado por una adaptación intermedia, seguido por otro 48% que indicó que se daría una adaptación rápida. Finalmente, un 4% indicó que esta transición sería naturalmente lenta en su criterio.

La gran mayoría de sus colaboradores creen que, basado en su cultura y herramientas tecnológicas, transicionar a un modelo donde la inteligencia emocional representa el mayor valor nuclear, no es un reto inalcanzable y tal vez ni siquiera tan complejo como podría pensarse.



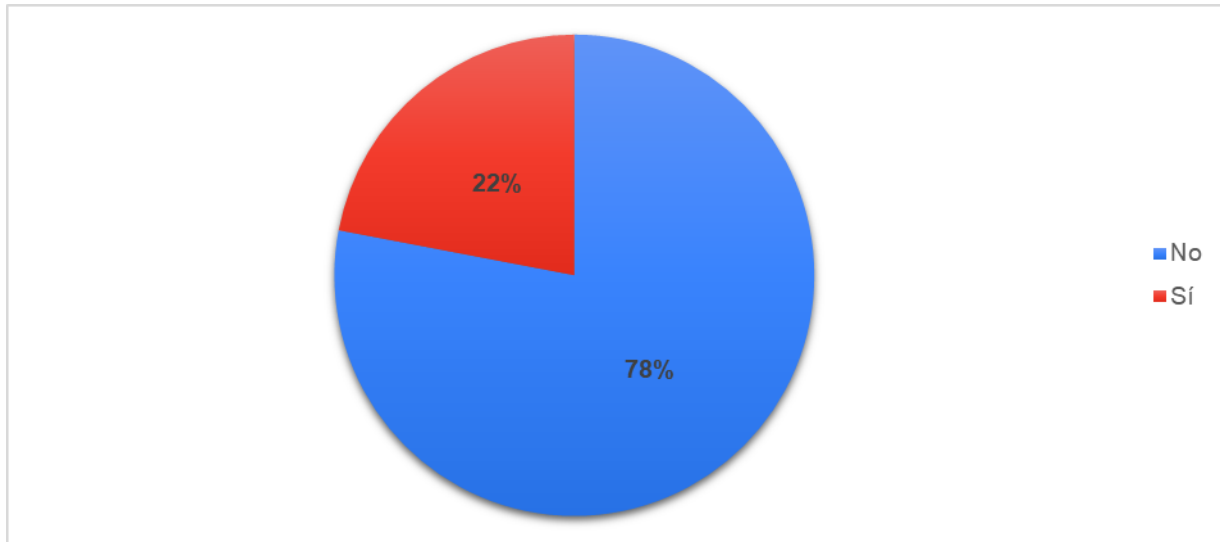
*Gráfico 11. ¿Ha participado en capacitaciones, talleres o webinars realizados por su empresa relacionados con Inteligencia emocional?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

El gráfico 11, pretende ilustrar con respecto a si lo encuestados han participado en capacitaciones, talleres o webinars realizados por su empresa relacionados con Inteligencia emocional. La encuesta arrojó datos donde el 78% indicó no haber podido participar en algunos de estos eventos relacionados con inteligencia emocional. Por último, un 22 % indicó haber recibido algún tipo de información en capacitación, talleres o webinars con respecto a inteligencia emocional por parte de su empresa.

Faltan iniciativas para diseminar esta cultura e información de la inteligencia emocional en los colaboradores de los departamentos de soporte técnico, algunas empresas pacieran hacer esfuerzos para que esto suceda, sin embargo, la gran mayoría no lo hace.





*Gráfico 12. ¿Posee su empresa una cultura que propicie indirectamente el desarrollo positivo de la inteligencia emocional ?*

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

En el gráfico 12, está relacionado con los aspectos en los cuales los encuestados consideran si la empresa cuenta con una cultura que propicie indirectamente del desarrollo positivo de la inteligencia emocional o no. El 78% no cree que la cultura de la empresa sea propicia para el desarrollo positivo de la inteligencia emocional, mientras que el 22% considera que su empresa posee una cultura apropiada para el desarrollo de la inteligencia emocional.

A continuación, en la sección de Conclusiones y Recomendaciones, se expondrá una última recapitulación sobre los resultados obtenidos basados en los objetivos específicos, así como sugerencias fundamentadas en dichos resultados, destinadas a analizar herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral mediante el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte.

## Conclusiones y recomendaciones

El impacto de la inteligencia emocional juega un rol clave en los ingenieros de soporte de las empresas de tecnología en Heredia, no solo por el hecho de que su relación con el desempeño de los colaboradores es imperativa, sino porque es una herramienta sumamente poderosa.

Como conclusión para el objetivo específico 1, que hace referencia a *identificar las herramientas más importantes para el efectivo desarrollo de la inteligencia emocional*, se comprueba de manera contundente la falta de herramientas que poseen las empresas para el desarrollo y fomento de la inteligencia emocional a pesar de que los colaboradores consideran que esta es clave para el crecimiento profesional. Por ende, la falta de capacitación de las empresas a nivel general en este les impide identificar la situación y buscar soluciones para esta problemática.

Como recomendación para las empresas, se propone que empiecen un proceso de implementación de capacitación en sus departamentos de recursos humanos para que estos puedan comprender la importancia de esta temática dentro de sus empresas y así poder desarrollar sus propias capacitaciones para las áreas de soporte técnico que es donde se ubican ingenieros de soporte, y así estos puedan recibirlos en forma de talleres, webinars o en plataformas web.

Para el objetivo específico 2 de *examinar los componentes característicos de la inteligencia emocional presentes a nivel laboral*, se concluye que las emociones juegan un papel fundamental en el lugar de trabajo, y su adecuada gestión juegan un papel fundamental dentro de día a día de los ingenieros, el saber cómo reconocerlas facilita la manera en que los ingenieros interactúan entre ellos, el equipo de liderazgo y otras personas ajenas al departamento. También

se identificó que los ingenieros no tienen idea como manejar los sentimientos negativos, y tampoco saben como reconocer los suyos y los de los demás.

La recomendación para las empresas en este caso sería ayudar a los ingenieros de soporte mediante una capacitación a identificar las diferentes características que componen la inteligencia emocional, para que ellos puedan desarrollar herramientas que les permitan gestionar sus emociones y la de los demás de una manera positiva y acertada.

En el objetivo específico 3, *plantear acciones que permitan mejorar el desempeño laboral*, se concluye que pocos ingenieros han tenido la oportunidad de llevar de recibir talleres, capacitaciones, o *webinars* que les ayuden a entender mejor la inteligencia emocional, sus características y como desarrollarla de manera efectiva, en la mayoría de los casos se idéntico que la cultura de las empresas en análisis no es propicia ni promueve del desarrollo positivo de la inteligencia emocional en los colaboradores.

A modo de recomendación, se confirmó que existiría una adaptación bastante acelerada de los colaboradores de estas empresas a un modelo donde impera la inteligencia emocional, por lo que es una gran oportunidad que se ha identificado para que las empresas puedan crear diferentes propuestas a nivel de capacitación, y así mejorar su cultura y desarrollar esta habilidad en sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral generando una situación ganar-ganar.

## Referencias bibliográficas

- Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José: Editorial UNED.
- Boyatzis, R., Rochford, K., & Cavanagh, K. V. (2017). *Emotional intelligence competencies in engineer's effectiveness and engagement*. Cleveland, Ohio: Emerald Publishing Limited.
- Garner, H. (2019). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (2017). *La inteligencia emocional, Por qué es mas importante que el coeficiente intelectual*. Madrid: B de Bolsillo; Illustrated edición.
- Hernandez Sampieri R. y Fernández Collado C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Manuel Segura Morales, M. A. (2020). *Educación de las emociones y los sentimientos: Introducción práctica al complejo mundo de los sentimientos*. España: Narcea Ediciones.
- Robert N, L., & Achua, C. F. (2016). Liderazgo. En L. C. Robert N, *Liderazgo*. México, D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Rouse, M. (Diciembre de 2018). *techtarger.com*. Obtenido de Search customer experience: <https://searchcustomerexperience.techtarger.com/definicion/customer-service-and-support>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Encuesta**

**Encuesta dirigida a:** Ingenieros de soporte localizados en el área de Heredia.

**Objetivo general del estudio:** analizar herramientas para el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte en el área de Heredia, para el establecimiento de acciones que mejoren el desempeño laboral.

**Tema de la investigación:** Analizar herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral mediante el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte en el área de Heredia durante 2021

**Encabezado-presentación de la encuesta:** la siguiente encuesta busca conocer la realidad que hay entre las herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral mediante el desarrollo de la inteligencia emocional de los ingenieros de soporte en el área de Heredia.

**Objetivo específico 1:** identificar las herramientas más importantes para el efectivo desarrollo de la inteligencia emocional.

1. ¿Utiliza su empresa herramientas para el desarrollo de la inteligencia emocional?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

2. De acuerdo con su criterio, ¿cuál es la oportunidad más grande que enfrentan las empresas para desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores?

- a. Falta de capacitación
- b. Desconocimiento del tema

3. ¿Cuál de las siguientes propuestas considera usted podría ser más apropiadas para el desarrollo de la inteligencia emocional en su empresa?

- a. Aplicación de talleres con actividades interactivas
- b. Utilizar entrenamiento web
- c. Webinar sobre inteligencia emocional

4. De acuerdo con su opinión ¿Considera usted que la optimización de la inteligencia emocional podría abrir las puertas a nuevas oportunidades para los colaboradores?

- a. Sí
- b. No

**Objetivo específico 2:** examinar los componentes característicos de la inteligencia emocional presentes a nivel laboral.

1. Según su criterio ¿Qué papel juegan nuestras emociones en el día a día en el trabajo?

- a. Un papel fundamental
- b. Ningún papel

2. ¿Las emociones como la tristeza o el enfado son sanas a nivel laboral?

- a. Sí
- b. No

3. Según su opinión, ¿considera usted que conocer las principales características de la inteligencia emocional le ayudaría a entender el tema mejor?

- a. Sí
- b. No

4. Según su criterio, ¿considera usted que es capaz de identificar sus emociones y las de los demás ya sean positivas o negativas?

- a. Sí
- b. No

**Objetivo específico 3:** plantear acciones que permitan mejorar el desempeño laboral.

1. ¿Considera usted que conocer más sobre el tema le permitiría realizar mejor su trabajo?

- a. Sí
- b. No
- c. Tal vez

2. De acuerdo con su opinión, ¿cómo cree que sería la adaptación de los colaboradores de su empresa a un modelo donde impera la inteligencia emocional?

- a. Rápida
- b. Intermedia
- c. Lenta

3. ¿Ha participado en capacitaciones, talleres o webinars realizados por su empresa relacionados Inteligencia emocional?

- a. Sí
- b. No

4. ¿Posee su empresa una cultura que propicie indirectamente el desarrollo positivo de la inteligencia emocional ?

- a. Sí
- b. No

**Perfil del encuestado**

**Nombre completo:**

**Edad:**

- a. 18-30
- b. 31-40

c. 41-50

d. Mayor a 50

**Género:**

a. Masculino

b. Femenino

c. Otro

**¿Cuál es su ocupación actual?**

**Nombre de la empresa a la que pertenece:**

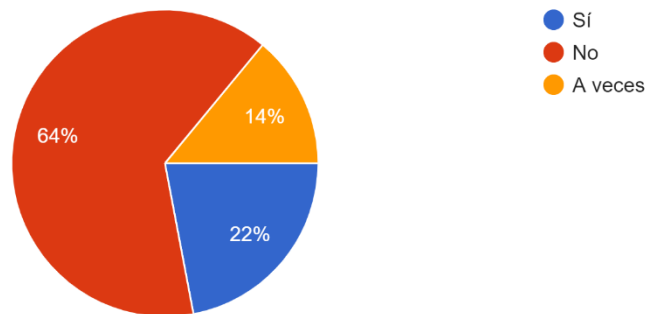


## Anexo 2. Resultados de la encuesta

**Objetivo específico 1:** identificar las herramientas más importantes para el efectivo desarrollo de la inteligencia emocional.

¿Utiliza su empresa herramientas para el desarrollo de la inteligencia emocional?

50 respuestas

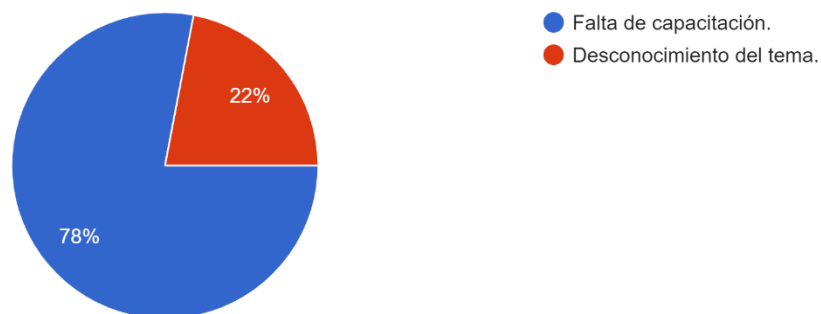


*Gráfico 1.* Herramientas para el desarrollo de la inteligencia emocional

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

De acuerdo con su criterio, ¿cuál es la oportunidad más grande que enfrentan las empresas para desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores?

50 respuestas

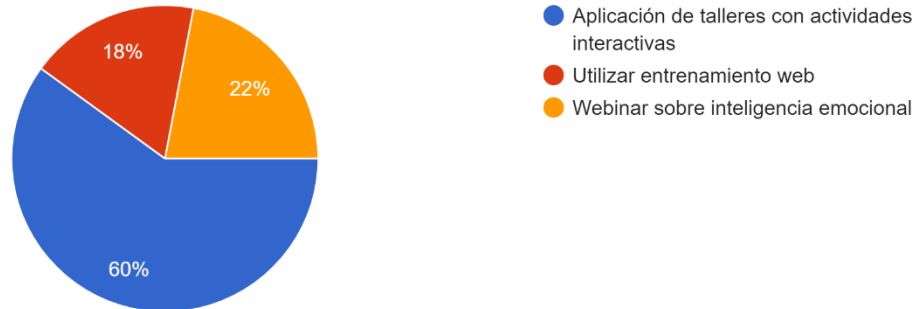


*Gráfico 2.* Oportunidad más grande para el desarrollo de la inteligencia emocional

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

¿Cuál de las siguientes propuestas considera usted podría ser más apropiadas para el desarrollo de la inteligencia emocional en su empresa?

50 respuestas

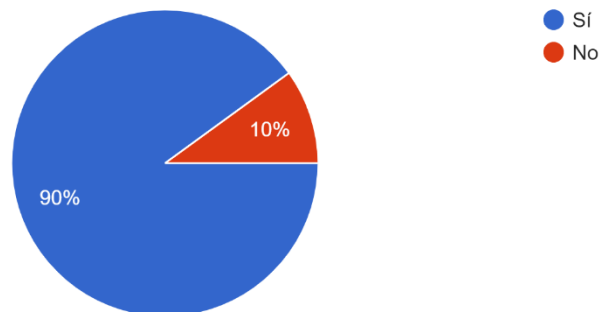


*Gráfico 3.* Propuestas para el desarrollo de la inteligencia emocional

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

De acuerdo con su opinión ¿Considera usted que la optimización de la inteligencia emocional podría abrir las puertas a nuevas oportunidades para los colaboradores?

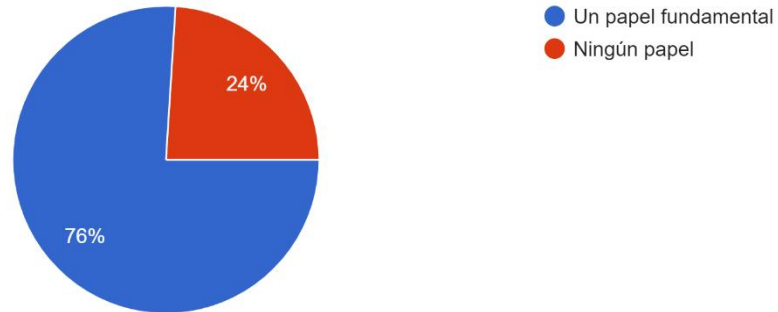
50 respuestas



*Gráfico 4.* Optimización la inteligencia emocional

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

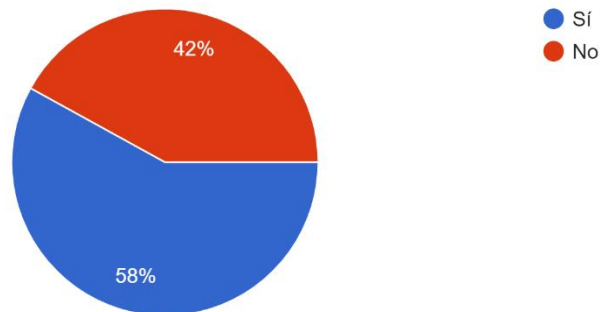
Segun su criterio ¿Qué papel juegan nuestras emociones en el día a día en el trabajo?  
50 respuestas



*Gráfico 5.* Papel de las emociones en el día a día.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

¿Las emociones como la tristeza o el enfado son sanas a nivel laboral?  
50 respuestas

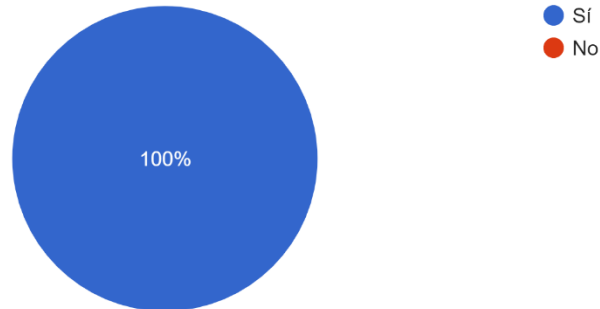


*Gráfico 6.* Sanidad de las ciertas emociones a nivel laboral.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

Según su opinión, ¿considera usted que conocer las principales características de la inteligencia emocional le ayudaría a entender el tema mejor?

50 respuestas

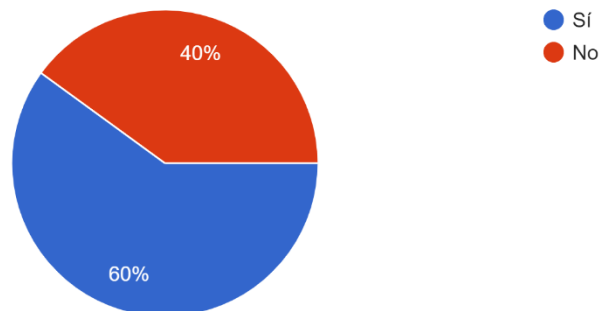


*Gráfico 7.* Principales características la inteligencia emocional.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

Segun su criterio, ¿considera usted que es capaz de identificar sus emociones y las de los demás ya sean positivas o negativas?

50 respuestas

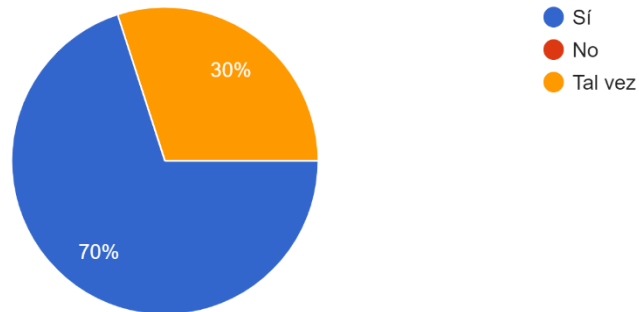


*Gráfico 8.* Identificación de diferentes tipos de inteligencia emocional

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

¿Considera usted que conocer más sobre el tema le permitiría realizar mejor su trabajo?

50 respuestas

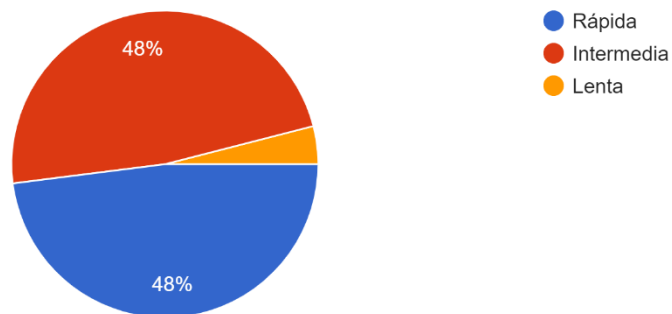


*Gráfico 9.* Conocimiento sobre el tema de la inteligencia emocional.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

De acuerdo con su opinión, ¿cómo cree que sería la adaptación de los colaboradores de su empresa a un modelo donde impera la inteligencia emocional?

50 respuestas

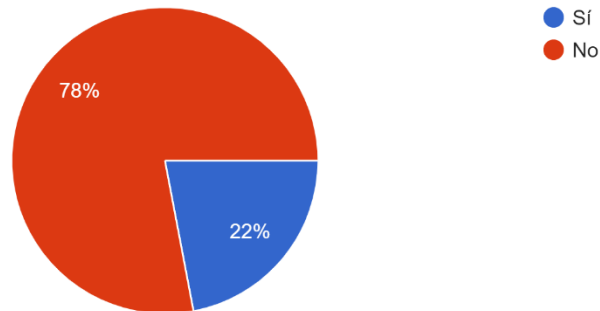


*Gráfico 10.* Capacidad de adaptación a un ambiente de inteligencia emocional.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

¿Ha participado en capacitaciones, talleres o webinars realizados por su empresa relacionados Inteligencia emocional?

50 respuestas

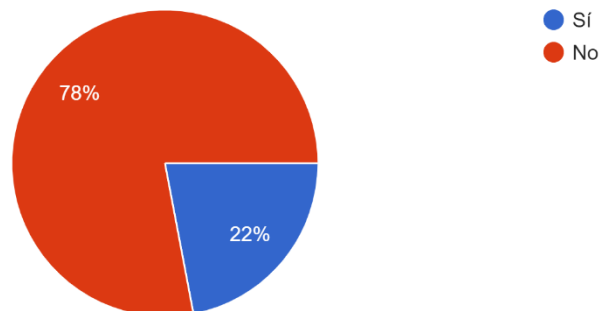


*Gráfico 11.* Capacitaciones relacionadas con inteligencia emocional.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

¿Posee su empresa una cultura que propicie indirectamente el desarrollo positivo de la inteligencia emocional ?

50 respuestas



*Gráfico 12.* Cultura que fomente la inteligencia emocional.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

## Perfil del encuestado

Nombre Completo:

50 respuestas

Ana Torres
Blanca Patricia Montero
Byron Victor
Carlos Araya
Carlos Mora
Carlos Rosales
Cesar Badilla S
Christopher Rodas
Douglas Dario Jimenez

Gráfico 13. Nombre de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

Indique su edad

50 respuestas

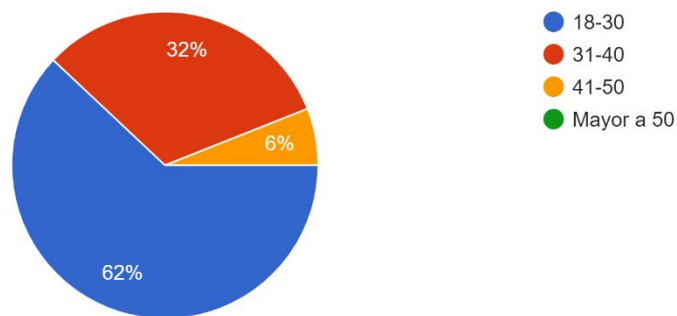
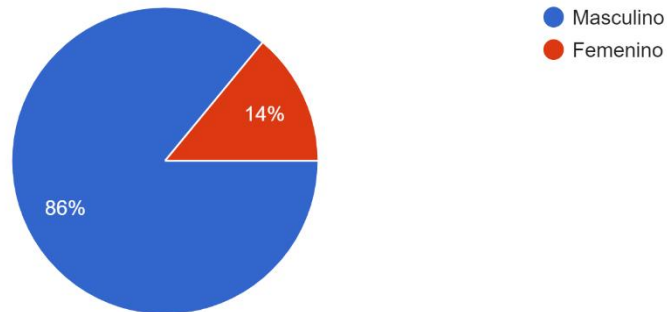


Gráfico 14. Edad de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

Indique su género

50 respuestas

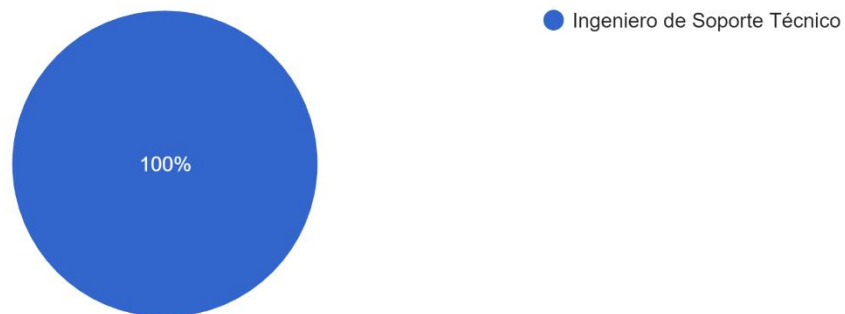


*Gráfico 15.* Género de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.

¿Cuál es su ocupación actual?

50 respuestas



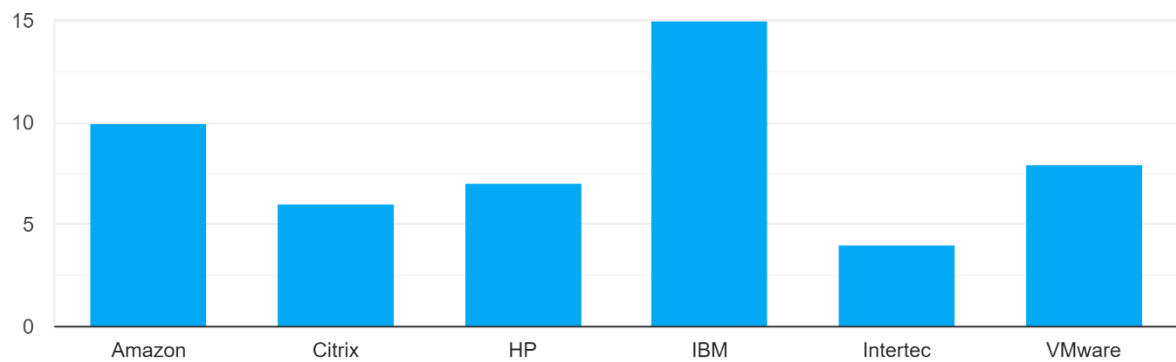
*Gráfico 16.* Ocupación de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.



Nombre de la empresa a la que pertenece:

50 respuestas



*Gráfico 17.* Nombres de las empresas de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional dirigida a ingenieros de soporte en el área de Heredia 2021.