



Seminario para acceder al grado académico de Licenciado en Psicología.

“Correlación entre variables cognitivas emocionales - afectivas y productividad laboral entre vendedores de automóviles de una empresa de la Región Metropolitana”.

Elaborado por:

Cristhian Gaete Cartagena

Carla Pinto Perurena

Francisca Serrano Pulgar

Profesor (a) guía:

Karina Jaramillo Maureira

Santiago, 7 de Octubre de 2021

RESUMEN. El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar cómo se relacionan variables cognitivas - emocionales y afectivas con el alto rendimiento laboral en vendedores de autos de la Región Metropolitana de Chile.

Nuestra investigación estará también centrada en interpretar las fortalezas o debilidades observadas en los vendedores, y asumiendo que las representaciones internas construidas por factores emocionales, cognitivos y afectivos de los vendedores se constituyan a partir del enunciado, evidenciar la relación entre las características del enunciado y las representaciones internas de los vendedores puestas en juego durante su desempeño laboral.

Para dicho propósito, se utilizaron la siguiente metodología: tipo aplicada, nivel descriptiva-correlacional; diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por un total de 32 vendedores, 6 mujeres, 26 hombres. Los datos fueron procesados y tabulados mediante el programa SPSS , logrando como resultado el índice de correlación según las variables de productividad, empáticas en sus líneas cognitivas y afectivas, como también con las variables sociodemográficas de vendedores de autos de una empresa automotriz de la Región Metropolitana.

Por todo lo expuesto, se concluye que variables cognitivas - emocionales y afectivas tiene relación significativa con las ventas. Se demostró a su vez la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas, con lo que se logra el objetivo general de la investigación.

PALABRAS CLAVE: Cognición, rendimiento laboral, trabajadores. Corte transversal Ventas, Rendimiento Laboral

ABSTRACT. The general objective of this research paper is to determine how the cognitive – emotional and affective variables are related to the high work performance of car salesmen in the Metropolitan Region of Chile.

Our research will also be focused on the interpretation of strengths or weaknesses observed in the salesmen, and assuming that the internal representations built by emotional, cognitive, and affective factors established from the statement, proving the relation between the characteristics of the statement and the internal representations of the salesmen put into stake during their work performance.

For this purpose, the following methodology was used: applied type, descriptive-correlational level; non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. The population was composed of 32 salesmen, 6 women and 26 men. The data was processed and tabulated using the SPSS program, achieving as a result the correlation index. according to the empathy productivity variables in their cognitive and affective lines, and the salesmens of an industry psychodemography variables withi the Metropolitan region.

For all of the above exposed, it is concluded that cognitive variables – emotional and affective – have a significant relationship with sales. The existence of a positive relationship between the studied variables, thereby achieving the overall objective of the research.

KEY WORDS: cognition, work performance, workers, transversal cut, sales.

INTRODUCCIÓN

“Históricamente el contexto del trabajo se ha ido transformando en múltiples necesidades e intereses, los cuales han permitido una importante apertura a nuevos conocimientos en el mundo de las organizaciones” (Pérez y Coutín, 2005) Al interior de estas organizaciones se encuentran muchos factores para poder llevar a cabo los procesos, y entre los más importantes se encuentran el recurso humano, el capital, la tecnología y la materia prima; es indispensable saber cuál es el rendimiento de cada uno de estos factores y de qué forma están aportando para poder alcanzar las metas. Cuando se analiza la proporción de los recursos utilizados y se compara con los resultados obtenidos, se habla de Productividad.

Los cambios socio demográficos, sociales, culturales y económicos que han ido sucediendo los últimos 25 años han impactado fuertemente sobre las condiciones laborales que son tradicionales. En consecuencia los trabajadores han pasado a ser un engranaje más del sistema productivo, a posicionarse como el activo más valioso al interior de las organizaciones (Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo, & Montoya-Serrano, 2013).

Por esto mismo, la psicología organizacional positiva surge como una opción para poder conseguir y superar las limitaciones de la psicología laboral tradicional, al tener su foco puesto en el estudio y las distintas capacidades psicológicas y de cómo éstas repercuten de una manera positiva en el rendimiento laboral.

A medida que transcurre el tiempo, existen más estudios e investigaciones interesados en indagar todos los aspectos y/o variables que influyen en los individuos, desde el ámbito laboral y la relevancia de las competencias que son necesarias para ejecutar una tarea y cómo estas se relacionan en el logro de las metas y objetivos empresariales. (Lopez & Ricardo, 2010). Este es un tema contingente, en que cada vez toma más fuerza el concepto del bienestar de las personas, siendo imposible extrapolar al sujeto sin ser considerado el ambiente laboral,

este es fundamental para la autoestima, la socialización y la productividad. (Fernández & Gutiérrez, 2013).

En Chile las nuevas generaciones han cambiado y de esta forma se le ha otorgado una real importancia a la manera de relacionarse las empresas con sus trabajadores en la búsqueda de la realización de sus objetivos que se traduce en una mejor productividad (Castells & Pasola, 2004).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa puede controlar ciertas variables que inciden sobre los resultados, pero existen hechos que determinan el alcance real de ellos, pues hay factores que pueden afectar significativamente la estructura de gestión de la empresa, en razón a que estos resultados guardan relación entre sus componentes, el ambiente tanto interno como externo.

Ir a mirar a los trabajadores o colaboradores, resulta determinante para evaluar la productividad de una organización, pues el factor humano está presente en todas las fases de la ejecución de un proceso y este requiere de la participación de grupos de personas y de una permanente relación laboral entre ellas (Cequea y Núñez 2011). Por lo tanto, se hace indispensable que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos en sus trabajos para que su rendimiento laboral sea favorable y óptimo. Un término relacionado también con esto, son los términos eficiencia y eficacia.

La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización (Prokopenko, 1999; Quijano, 2006). Desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón output/input,

por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo (Fernández Ríos & Sánchez, 1997).

JUSTIFICACIÓN

El contexto laboral constantemente está cambiando, lo que impulsa a los profesionales a indagar aspectos que están siendo parte de las nuevas aperturas de conocimientos. En la actualidad un tema central en las organizaciones es la productividad, el rendimiento laboral y la evaluación de este, pues como dice el dicho “lo que no se evalúa no mejora y lo que no se tiene como meta no se tiene como tarea”. Es indispensable conocer de qué manera se logran los objetivos. Sin embargo, la historia de la psicología organizacional y fuentes de datos indagadas, evidencian la necesidad de ampliar mucho más este tema, que en la actualidad denota un adecuado soporte teórico para lograr óptimos resultados a la hora de ponerse en práctica. Por lo tanto en este proceso investigativo elegimos indagar conceptos como productividad, rendimiento laboral y cognición, exponiendo los argumentos necesarios que defienden esta propuesta. Es por ello que con este trabajo hacemos una invitación a darle mayor importancia al origen etimológico de los conceptos productividad, rendimiento laboral y cognición. Invitar a la coherencia entre el significado y el significante, acudir más al análisis que a la replicación, a crear procedimientos en las organizaciones que ajusten al contexto pero que se sustentan también en las teorías científicas.

BASES TEÓRICAS

El rendimiento laboral (RL) es uno de los constructos que más se han explorado en la literatura de la psicología organizacional, sin embargo, no fue sino hasta la década de los 80 cuando se le dio mayor interés en evaluar de forma indiferenciada el rendimiento laboral, la

productividad y la eficacia de los trabajadores. Al no haber una clara definición de estos tres términos, conlleva a que fueran abordados, en muchas ocasiones, como conceptos intercambiables (Gabini & Salessi, 2016; Salgado & Cabal, 2011)

Murphy (1990) fue quien introdujo el significado del constructo, desde entonces la productividad se ha entendido como el trabajo mismo y los costos humanos y materiales asociados para poder obtener dicha productividad, mientras que el rendimiento laboral debe abarcar tanto las conductas orientadas a la tarea, así como también aquellas actividades diferentes a las del puesto de trabajo y que se orientan de manera interpersonal. En este sentido el rendimiento laboral está definido como “las conductas que son relevantes para las metas de la organización” (Murphy, 1990: 79), en tanto la productividad y la eficacia solo se reflejan las consecuencias de dichas conductas. Koopmans et al. (2011) de esta definición se deriva que: a) el rendimiento laboral debe ser definido en términos de comportamientos más que de resultados; b) el rendimiento laboral incluye sólo aquellos comportamientos que son relevantes para las metas de la organización; y c) el rendimiento laboral es una variable multidimensional.

Medición del rendimiento laboral

Si bien el rendimiento laboral es uno de los conceptos más importantes dentro de la psicología laboral y organizacional, hasta la fecha no existe un consenso sobre cómo debe ser medido. Con respecto al primer punto, una revisión reciente (Koopmans et al., 2013) de los instrumentos de medición disponibles para evaluarlo encontró más de 80 cuestionarios y cerca de 230 indicadores del rendimiento. Sin embargo, ninguno de ellos mide todas sus dimensiones, y sólo una pequeña parte evalúa el rendimiento laboral. Las evaluaciones del rendimiento se han apoyado principalmente en registros propios de organizaciones o en juicios subjetivos de los que responden (Viswesvaran & Ones, 2000). Algunos investigadores

(Dhammika, Ahmad, & Sam, 2012; Koopmans et al., 2014) han utilizado o desarrollado instrumentos autoadministrables para medir la percepción del empleado de su RL, mientras que otros (Tsui et al., 2013; Ziegler et al., 2012) se han inclinado por los ratings de los supervisores, o bien (Wong & Laschinger, 2013) han preferido combinar ratings del supervisor y/o escalas autoadministrables. Por lo tanto, se hace necesaria una forma de clasificación de los mismos. En este sentido, se pueden distinguir en función de: a) si evalúa el RL en general, b) el RL en alguna ocupación específica, o c) si mide alguna de las facetas del RL.

Dentro del área de la psicología laboral organizacional, se han diseñado numerosas herramientas para medir el RL general (Dhammika et al., 2012). Entre las cuáles se destacan la escala de cuatro ítems de Wright y Bonett (1997), el Performance Appraisal Questionnaire (Schepers, 1994) y la escala de seis ítems desarrollada por Schmitt, Cortina, Ingerick y Wiechmann (2003). También se pueden observar algunos estudios actuales (Ziegler et al., 2012; Tsui et al., 2013) en donde se ha evaluado el RL a partir de un solo ítem. Con respecto a ello, se ha indicado (Ziegler et al., 2012) la existencia investigaciones previas que han obtenido resultados satisfactorios con este tipo de procedimiento. Normalmente el uso de un solo ítem para medir un constructo complejo es aceptable cuando la pregunta de investigación específicamente implique su uso, o bien cuando las limitaciones situacionales limiten o impidan el uso de escalas (Ziegler et al., 2012).

Con respecto a los instrumentos desarrollados para ocupaciones específicas, se destacan el cuestionario de Al-Homayan (2013) para evaluar el rendimiento laboral del personal de enfermería a partir de 41 ítems, divididos en dos dimensiones (rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto); la escala de Laschober, de Tormes, y Sauer (2013) para

medir el rendimiento en la tarea de psicólogos a partir de una escala de 20 ítems; la escala de Oyowole y Popoola (2013) para el personal de librería conformada por 21 ítems que evalúan puntualidad, regularidad para trabajar, habilidades para el uso de tecnología informática; entre otros.

En cuanto a escalas desarrolladas para medir las distintas dimensiones del rendimiento laboral, también existe un gran número de instrumentos citados en la bibliografía. En el caso del rendimiento en el contexto, se han identificado (LePine et al., 2002) más de 40 mediciones diferentes para evaluarlo. Podsakoff et al. (1989), por ejemplo, operacionalizan este tipo de rendimiento a partir de varias subdimensiones: altruismo, escrupulosidad, espíritu deportivo, cortesía, y virtud cívica. Mientras que Van Scotter y Motowidlo (1996) sólo se concentraron en facilitación interpersonal y dedicación laboral. Por su parte, otros autores (Lee & Allen, 2002) han desarrollado una escala para medir comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) a partir de ocho ítems para valorar los comportamientos direccionados hacia la organización, y ocho ítems que evalúan los comportamientos interpersonales. En relación al rendimiento en la tarea, esta faceta ha sido medida utilizando la escala de Williams y Anderson (1991), o la escala de Wayne y Liden (1995). Los primeros, desarrollaron una escala corta y genérica, que mide comportamientos tales como completar adecuadamente las tareas asignadas, complementar con las responsabilidades prescritas, y desarrollar tareas que son esperables para los empleados. Los comportamientos laborales contraproducentes, por su parte, han sido evaluados con escalas como las desarrolladas por Bennett y Robinson (2000), Zhou et al. (2014), o la recientemente desarrollada por Omar et al. (2012). Bennett y Robinson se enfocan en medir los comportamientos desviados hacia la organización y los dirigidos hacia otros miembros de la misma. Zhou y colaboradores, pusieron la mirada en el sabotaje, desvíos en la producción,

robo y abuso. Omar y sus colegas desarrollaron una escala trifactorial para medir este tipo de comportamiento con buenas propiedades psicométricas (satisfactoria consistencia interna, correcta validez interna y discriminante, y confiabilidad adecuada), siendo la primera tentativa de operacionalizar el constructo en Argentina. Los tres factores referidos son: comportamientos contraproducentes interpersonales, organizacionales y anti productivos (comportamientos realizados por los empleados para su provecho o distracción personal durante las horas de trabajo). Sin embargo, el uso de distintas escalas para medir las dimensiones del rendimiento laboral puede conllevar a la aparición de ítems redundantes, lo que aumenta las correlaciones entre los ítems e impacta negativamente sobre la validez de contenido (Koopmans et al., 2014). Este tipo de inconvenientes es más evidente en escalas que miden rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes, ya que muchas de las primeras incluyen comportamientos desviados y viceversa. Al ser estas dos dimensiones, opuestas, deberían ser medidas con instrumentos diseñados para ellas de manera independiente.

Frente a la inexistencia de un instrumento que incorpore todas las dimensiones del rendimiento laboral, Koopmans et al. (2013) decidieron desarrollar un cuestionario propio que cumpliera con tales demandas. El mismo, denominado Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) se encuentra integrado por 18 ítems que exploran las tres grandes dimensiones del RL. Se trata de un cuestionario con adecuadas propiedades psicométricas (validez de constructo general aceptable, validez convergente, validez divergente y confiabilidad) para medir el rendimiento individual general entre trabajadores de diferentes sectores ocupacionales, con o sin problemas de salud (Koopmans et al., 2014). En definitiva, de cualquier manera que se evalúe el rendimiento laboral, uno de los interrogantes de mayor interés en el área de la psicología organizacional, se refiere a aquellos factores o variables que mejor explican y/o predicen el desempeño laboral. Realizaremos una revisión bibliográfica de

la literatura científica que aporte evidencia acerca de la predicción del rendimiento laboral a partir de variables cognitivas, autoeficacia y productividad en el trabajo.

Cada uno de los actos mentales y físicos que se realizan son porque nuestro cerebro ha procesado la información de su alrededor y funciona en base a ella. Estos son los denominados procesos cognitivos, y orientarlos hacia la actividad profesional son clave para un desarrollo laboral exitoso

Variables cognitivas en el rendimiento laboral

Los procesos cognitivos son operaciones mentales que el cerebro utiliza para procesar información. Con ellas el cerebro trabaja con la información que le rodea, la almacena y la analiza para tomar las decisiones que correspondan. Schwenk (1995) son estos procesos los que permiten al cerebro procesar la información que le llega de los sentidos, registrarla, recuperarla cuando le sea necesaria. Estos procesos cognitivos, también denominados funciones cognitivas, incluyen aspectos básicos, como la percepción y la atención y otros más elaborados, como el pensamiento. Cualquier actividad que realicemos utiliza un procesamiento cognitivo.

Aunque el estudio de estos procesos se considera desde distintas disciplinas, como la neurología y la antropología, cada trabajador de una empresa posee modelos mentales propios que se activan en función de la información que recibe o capta del ambiente. Toda organización tiene una estructura jerárquica específica que se compone de distintas tareas o departamentos, la cual resulta no sólo de la segmentación del trabajo especializado, sino también de la heterogeneidad de capacidades cognitivas de los agentes que intervienen en el proceso productivo (Aoki, 2001, p. 99).

En la productividad de las empresas intervienen varios factores, algunos de estos se pueden controlar, y son precisamente los procesos cognitivos mencionados anteriormente, llamados también factores internos, pero también nos encontramos otros factores intervinientes, como los insumos, la economía, políticas internas y externas, aspectos sociales, etc. Estos son los factores externos, muchas veces son difíciles de controlar; ambos factores, internos y externos, se relacionan y determinan la productividad. (Mintzberg et al., 1999).

Cequea & Nuñez (2011) consideran que la productividad tiene una naturaleza multidimensional y, por lo tanto, son muchos los factores que afectan su desarrollo. La salud mental es uno de ellos. Esta incluye un estado de satisfacción interior acompañado de un quehacer también satisfactorio y productivo. Esta salud mental se puede definir entonces como un estado de bienestar en el que el sujeto se relaciona en forma satisfactoria consigo mismo, con las personas que lo rodean, con su entorno y con las actividades que realiza, incluyendo las laborales.

El alto rendimiento cognitivo o “peak brain performance“ permite un funcionamiento óptimo y eficaz de las capacidades cognitivas y funciones ejecutivas. Las personas que buscan perfeccionar y trabajar todavía más los resultados que obtienen a nivel cognitivo, mejoran por ejemplo su memoria, velocidad de procesamiento y rapidez en la toma de decisiones. Banyard P. (1995). Estas capacidades se ven potenciadas hasta un punto óptimo, ajustándose así mejor a las demandas que en ese momento el entorno laboral les requiere. Los trabajadores se encuentran sometidos a demandas laborales y deben hacer frente a la gestión de múltiples tareas al mismo tiempo. Están expuestos continuamente a diferentes estímulos que compiten por su atención y deben tener la capacidad de gestionar sus recursos para lograr una respuesta adecuada a todos ellos. Procesar la información que recibimos de diferentes

medios muchas veces es una tarea difícil y perdemos detalles que quizá sean importantes para la productividad laboral.

Dentro de los procesos cognitivos que han demostrado interés en estos últimos años el factor empático tiene un papel primordial. Recientes investigaciones ponen a dicho constructo como uno de los que está más implicado en la productividad de las empresas y por consiguiente el factor que más determina el dinero que estas generan en su labor de producción (2021). En definitiva estas variables cognitivas se enfocan en la capacidad de imaginar siendo un otro, de igual manera que lo proponen las líneas investigativas sobre la empatía desde un enfoque cognitivo (referenciar esto), es sentirse dentro de pudiendo adoptar la perspectiva de un otro y poder entender las emociones vividas de otro sujeto (Davis, 1983).

Las características de dichas variables mencionadas anteriormente se ven influidas directamente en el quehacer laboral de la actualidad, esto repercute y se manifiesta en la dinámica actual de las organizaciones establecidas, donde surge la necesidad de relacionarse con un sujeto, el que tenga las mismas funciones cognitivas para lograr objetivos dentro del sistema de producción.

Los factores empáticos relacionados con la producción derivan de dos líneas investigativas, las cuales se han encargado de considerar una dimensión cognitiva de la empatía. Fernández-Pinto, Irene, & López-Pérez, Belén & Márquez, María (2008) y la línea afectiva de la empatía, la cual se desarrolla en la base de que las personas tienen la capacidad de adquirir los afectos de un otro sujeto. Se puede dividir en dos líneas investigativas en este proceso. Una parte es mirada desde la perspectiva cognitiva y la otra desde una dimensión afectiva, donde tiene un impacto en las relaciones interpersonales de los trabajadores, lo cual tendría una injerencia en el proceso productivo.

La productividad es parte del recurso humano con el que hoy en día cuentan los trabajadores y por lo tanto, es el activo más valioso de toda organización. Es por esto que la productividad que pueda tener una empresa depende en gran medida del accionar de las personas que la integran (Valencia Rodríguez, 2005).

Las personas pueden actuar individualmente, en grupo o como organización teniendo en cuenta factores psicológicos o psicosociales, por lo tanto, se obtienen resultados individuales y como grupo. Por consiguiente, las personas necesitan de las organizaciones para satisfacer sus necesidades y las organizaciones necesitan a las personas para funcionar y obtener sus resultados, y para poder comprender el cómo se relaciona el rrhh y la productividad debemos entender la diferencia de ciertos conceptos los cuales incluso para las propias organizaciones no están claro ni delimitados.

Vemos entonces que la productividad del factor humano es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón quienes dirigen la organización deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas. La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización (Prokopenko, 1999; Quijano, 2006) y en vista que el rendimiento laboral es una variable importante en el desarrollo de cualquier organización, es necesario conocer en profundidad de qué se trata, como se puede medir y por qué varían los resultados entre un trabajador y otro, es por esto que nos centraremos en identificar distintos factores y variables que puedan afectar positiva o negativamente en el resultado final de un desempeño (Quintero, Africano, & Faría, 2008), es decir en el rendimiento laboral. Este conocimiento nos permitirá, al final de nuestra investigación, diseñar programas e intervenciones con las cuales las organizaciones puedan maximizar el desempeño y atender las necesidades de una nueva realidad laboral que apunte al desarrollo del talento humano dentro de un contexto cambiante.

RELEVANCIA

El comportamiento de las personas dentro de una organización, es uno de los aspectos más importantes son los aspectos psicológicos, acá se encuentran: la autoeficacia, la percepción de equidad, la claridad del rol, el conflicto del rol, la sobrecarga de trabajo, la instrumentalidad, la conciencia de resultados, la conciencia de responsabilidad sobre los resultados, la conciencia de significación del trabajo, la percepción de apoyo social (Quijano, 2006).

Teniendo en cuenta esto, el panorama frente al tema expuesto, no nos permite medir de la mejor manera ya que bajo la mirada de la ciencia no hay certezas de cuales son las diferencias que influyen en los distintos resultados en cada sujeto, por lo que será necesario encontrar nuevas tendencias que expliquen este fenómeno.

Dentro de las condiciones de medición actual están los Assesment Center Competenciales, la entrevista por competencias entre otros, pero estos métodos sólo realizan una comparativa en la conducta del sujeto con las conductas esperadas según la organización. Esto hace que no podamos entender a fondo, los factores distintivos del alto rendimiento laboral.

El tema central de esta investigación es indagar sobre esta brecha, y dar cuenta de cómo la estructura cognitiva-afectiva y emocional influye en el alto rendimiento laboral y para ello, será necesario identificar y caracterizar dichos factores internos en los vendedores de automóviles de la Región Metropolitana.

Resumiendo, las personas tienen comportamientos individuales y grupales dentro de una organización, con lo cual obtienen resultados individuales y grupales y estos comportamientos indudablemente afectan la productividad. En dichos comportamientos

están involucrados procesos psicológicos y psicosociales que influyen en el desempeño de los individuos incrementando o disminuyendo la productividad de la organización en su conjunto

Uno de los instrumentos que se utilizarán en esta investigación será el cuestionario llamado TECA. Este es un instrumento de evaluación, el cual mide de manera global la empatía, siendo esta una habilidad que nos permite saber cómo se siente una persona, y como esta entiende, asimila o intuye el pensamiento, las interacciones, los comportamientos y las emociones de un otro. Dentro del ámbito organizacional, es un aspecto a considerar en la selección de personal de directivos y empleados, ya que la empatía guarda una relación con un mejor manejo comunicacional, una facilitación en la toma de decisión, mejor calidad en la producción del trabajo en equipo, reducción en los accidentes laborales y mejores resultados empresariales (Goleman, 1997), esto hace relevante dichos factores en profesiones en las que sean claves las relaciones interpersonales.

Desde la década del 80 se potenció una visión de la empatía el cual incluía componentes cognitivos como afectivos (Davis, 1983) y en la actualidad una definición consensuada de la empatía es propuesta por el propio Davis (1996) “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas”, el test a utilizar se elaboró desde este enunciado.

Kahn (1990) fue el primer investigador que describió el engagement personal como el “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles”. Una aproximación alternativa considera que el compromiso de los trabajadores es un estado psicológico de realización o la antítesis positiva del burnout o “síndrome de estar quemado en el trabajo” (Schaufeli & Salanova, 2007).

Por otra parte Mayer, 1985 atribuye a la psicología cognitiva como el análisis científico de las estructuras y los procesos mentales con el propósito de comprender la conducta humana. Hoy en día hay diversas publicaciones en las que se utiliza el concepto para referirse al estudio del funcionamiento cognitivo (Boden, 1994; Cole, Engestro y Vásquez, 2002; Donalson, 1996; García-Albea, 1993; Hirschfeld y Gelman, 2002; Legrenzi, 2000; Pinker, 2000), en estas publicaciones y otras más se considera que el objetivo fundamental de la psicología cognitiva es comprender el funcionamiento de la mente humana en el desarrollo del trabajo dentro de las organizaciones, y este se ha visto favorecido por la creciente importancia del área de gestión de recursos humanos en la administración de negocios. Esto es así, porque hace 10 años que el concepto surge con fuerza, gracias al emblemático artículo de work engagement (Bakker, Schaufeli & Leiter, 2008).

Los factores del entorno influyen considerablemente en una amplia gama de mecanismos y procesos internos del individuo. Bacharach y Bamberger (1995) indican que las limitaciones pueden tener un impacto negativo sobre el rendimiento de determinadas tareas, impidiendo al trabajador aprovechar al máximo sus conocimientos, habilidades y capacidad de trabajo, y reduciendo su nivel de esfuerzo.

Este trabajo de investigación, está centrado en el rendimiento en el trabajo, y cómo los sujetos realizan determinadas funciones, utilizando sus competencias y recursos cognitivos en la ejecución de la conducta necesaria para el logro del resultado según los objetivos de su puesto.

El propósito que se destacarán en esta investigación, será el analizar variables cognitivas, afectivas y emocionales bajo la perspectiva de la toma de decisiones de un sujeto, aplicado dentro del marco de organización del rubro Venta, para luego ofrecer un conjunto de contribuciones de la literatura que muestra aspectos vinculados con su medición, ya que el

gran potencial que tienen los procesos y las variables cognitivas, emocionales y afectivas para entender y explicar el comportamiento de los trabajadores, tiene un efecto directo con su desempeño.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación de las variables cognitivas, emocionales - afectivas y el rendimiento laboral entre vendedores de autos de una empresa del rubro automotriz de la Región Metropolitana

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la productividad en vendedores de automóviles de una empresa de la R.M. según variables sociodemográficas.
- Describir las variables cognitivas, afectivas - emocionales de estos vendedores de automóviles de una empresa de la R.M. según variables sociodemográficas.
- Establecer la relación entre las variables cognitivas, emocionales - afectivas con la Productividad en estos vendedores según variables sociodemográficas.

Hipótesis de investigación

Las hipótesis generales, como respuesta tentativa al cuestionamiento central son las siguientes:

Dependiendo de la correlación entre variables cognitivas, afectivas y emocionales de un sujeto se puede predecir su Productividad Laboral..

Existe una correlación de forma positiva y significativa entre las variables cognitivas, afectivas y emocionales con la Productividad entre los vendedores de autos de una empresa del rubro automotriz de la Región Metropolitana.

Con el fin de poner en marcha las hipótesis generales se asumen algunas hipótesis secundarias.

Se considera que las representaciones internas que construye un vendedor de la empresa automotriz cuando resuelve un problema, depende de las variables cognitivas, afectivas y emocionales, de modo que será posible identificar y caracterizar modos de resolución diferentes para el mismo problema con diferentes tipo de enunciados.(Hernandez,2002).

Que tanto la evaluación del Rendimiento, como el Rendimiento entre sí, pueden verse afectados por razones de género, estado civil, nivel de estudios.(Díaz, Cabrera, 2014).

Algunos autores dicen que el género de los trabajadores inciden en el Rendimiento Laboral y otros estudios, no revelan diferencias significativas.

Los empleados iniciados a edades más tempranas, entrenados por la organización y con mayor experiencia laboral desarrollarían un mayor R.L.

“Ante la presencia de dificultades laborales las mujeres reportaron sentirse menos capaces de afrontarlas, más angustiadas y con menos desempeño.”(Arenas, Taberno y Briones, 2012).

Por otra parte, la evidencia empírica (Price, 2012) ha documentado que la competencia puede aumentar el rendimiento laboral de los trabajadores varones en alguna tarea.

Mayor experiencia laboral desarrollarán un mayor R.L.(Kunze, 2013). Se debe a que la relación edad y el rendimiento laboral están relacionadas con las metas y posibilidades del futuro.

Algunos estudiosos (Qureshi, 2013) han indicado que cuando la incidencia del nivel educativo es mayor, es más alto el rendimiento laboral.

Diseño

Durante la realización de esta investigación se utilizó como estrategia de investigación el modelo cuantitativo, es decir, se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos. (Sampieri,2014) ”Es aquella la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.”(Calero JL,2000).Se utilizó un modelo correlacional en la investigación, ya que nos da respuesta a nuestra pregunta de investigación: cómo se correlacionan las variables cognitivas emocionales-afectivas con el rendimiento laboral.

El paradigma el cual nos situamos los investigadores de esta investigación cuantitativa; es el Paradigma Positivista. Este se adoptó como modelo de investigación en las Ciencias Físicas y Naturales, se aplicó al campo social y más tarde al educativo. Usher y Bryant (1992) lo caracterizan como el paradigma de las ciencias naturales con unos determinados supuestos básicos como: la existencia de un mundo real exterior que es independiente de los individuos como seres despersonalizados. El conocimiento de ese mundo puede conseguirse de un modo empírico, mediante métodos y procedimientos adecuados que estén libres de enjuiciamiento de valor para obtener el conocimiento por medio de la razón. Este conocimiento es objetivo y medible, cuantifica los fenómenos observables que son susceptibles de análisis matemático y control experimental. Las condiciones para la obtención del conocimiento se centran esencialmente en la eliminación de los sesgos y compromisos de valor para reflejar la auténtica realidad. “En el Paradigma Positivista, los propósitos científicos están por encima

de los valores que los sujetos expresen y de su contexto, centrándose en el mundo de forma neutral para garantizar explicaciones universales generalizables"(Cohen & Manion,1990).

Método

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 26 varones y 6 mujeres, vendedores de autos de una empresa automotriz con 1 año o más de experiencia en el rubro. Estos trabajadores se encontraban trabajando al momento de la aplicación del instrumento. De estos se seleccionó a la muestra de 33 vendedores de autos. Los criterios de inclusión en el estudio fueron ser varón o mujer, mayor de edad, trabajar como vendedor de auto, ejecutivo de autos, asesor automotriz o cualquier nombre similar para el perfil de cargo que tenga como misión u .objetivo central el vender, asesorar o gestionar un proceso de venta automotriz, y que su experiencia en la misma industria sea igual o mayor a 12 meses.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia en donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos de la investigación. (Johnson,2014,Hernández-Sampieri et al.,2013 y Battaglia,2008b).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.

Resguardos Éticos

Gran parte del conocimiento que se genera en este estudio involucra necesariamente un número general de personas, quienes participan respondiendo encuestas, entrevistas, relatan sus historias y experiencias, siendo informantes clave, o siendo simplemente observados por quienes investigan. Estos participantes son quienes proveen los datos primarios a partir de los cuales se hace investigación. Acevedo Perez, Irene (2002)

En esta investigación se proporcionaron los resguardos éticos necesarios informando a los participantes acerca de su participación, informándoles que esta no conlleva riesgos para su salud ni su persona, informando además que la participación es totalmente confidencial ya que ni su nombre, ni su rut, ni ningún tipo de información que pueda identificar aparecerá en los registros del estudio puesto que se utilizarán códigos y estos serán almacenados por el investigador responsable. Por su parte, los participantes no se beneficiarán de participar en este estudio, sin embargo les será informado que toda la recopilación de datos que pueda obtenerse a partir de su participación, será de utilidad para futuras investigaciones.

El participante puede negar su participación en cualquier momento, lo cual no perjudicará ni tendrá consecuencias para él y el retirarse del estudio no presentará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Instrumentos

Test de empatía cognitiva y afectiva (Belén Lopez-Perez, 2008) instrumento de evaluación de la empatía autoaplicable de forma individual on-line. Duración aproximada entre 5 a 10 minutos. Se compone de 33 reactivos, pudiendo describir la capacidad empática desde una aproximación cognitiva y afectiva, permitiendo evaluar una dimensión global de empatía y cuatro escalas específicas: Adopción de perspectiva, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática. Entrega puntuaciones en una muestra general de adultos.

Este instrumento proporciona un perfil emocional desde cuatro factores que contemplan aspectos cognitivos y afectivos.

Procedimiento

Tras un primer contacto con el gerente general, y consiguiente autorización desde todos los responsables en ella, se solicitó enviar el link de encuesta vía distintos formatos digitales (vía mail, whatsapp e intranet), dicha encuesta fue enviada a cada vendedor de la organización, una vez que el prospecto abriera dicho link, este por obligación tenía que leer el consentimiento informado el cual destaca los alcances y los resguardos éticos de esta. Terminada la lectura de esta (obligatoria) continuaba con la pregunta ¿Está usted dispuesto a completar el cuestionario que le presentará a continuación? Si es así por favor haga click en el botón si acepta o no acepta. Al aceptar la persona las condiciones responderá a una encuesta previa la cual recopila los datos sociodemográficos, terminadas estas respuestas el participante de manera voluntaria podía contestar la siguiente sección, la cual corresponde al test TECA. El tiempo estimado que le tomó a los participantes responder las preguntas de recopilación sociodemográfica y el cuestionario TECA; es de 5 a 10 minutos aproximadamente. Terminada la encuesta, estas pasaban a una base de datos electrónica, que contiene los puntajes de la sección de datos sociodemográficos y de los resultados del test TECA, donde solo los involucrados en esta tesis podrán revisar.

Debido al momento contextual y los cierres provocados por la cuarentena, las encuestas solo fueron entregadas vía formato digital y también se debe considerar que los trabajadores que pudieron contestar, solo fueron los que no estaban con el término laboral de suspensión laboral en el momento de contestar dicha encuesta.

Análisis de datos

La descripción de los datos se realizó a través de porcentajes para el caso de las variables. Para las variables cuantitativas se utilizó el promedio como medida de tendencia central y la desviación estándar como medida de variabilidad.

Para la comparación de los puntajes promedios de las variables cognitivas, emocionales-afectivas se utilizó la prueba T de Student porque es un tipo de estadístico deductivo, el cual es utilizado para representar diferencias significativas entre la comparativa de dos grupos. En el caso de comparación de tres grupos o más se utilizó la prueba de ANOVA.

Para la correlación entre variables numéricas se utilizó la Correlación de Spearman porque los datos que se presentan son valores extremos, y dichos valores afectan el coeficiente de correlación de Pearson entre distribuciones no normales. Por su parte, la correlación de Pearson evaluará la relación lineal cuando las variables se asocian con un cambio proporcional con las demás variables.

RESULTADOS

La muestra estuvo compuesta por 26 varones y 6 mujeres, vendedores de autos de una empresa automotriz de la Región Metropolitana. Estos trabajadores se encontraban trabajando al momento de la aplicación del instrumento y durante la duración de la investigación. De estos se seleccionó a la muestra de 32 vendedores de autos, considerando el número de unidades vendidas en conjunto con la adición de productos asociados a la venta de la unidad, considerando un ponderante creado por la propia organización, el cual lo denominan como nota de productividad, el cual considera cantidad de unidades facturadas, cantidad de créditos financieros asociados al auto, cantidad de seguros automotrices asociados a la unidad facturada y cantidad de mantenciones prepagadas asociadas a la unidad facturada. Los criterios de inclusión en el estudio fueron ser varón o mujer, mayor de edad, trabajar como vendedor de auto, ejecutivo de autos, asesor automotriz o cualquier nombre similar para el perfil de cargo que tenga como misión u objetivo central el vender, asesorar o gestionar un proceso de venta automotriz, y que se encuentre trabajando dentro del periodo de 8 meses, el cual representa la duración de la medición de la productividad.

Área Género

Comparación según género de vendedores de automóviles de una empresa de la Región Metropolitana (n=33)

Tabla 1. muestra la distribución de géneros entre hombres y mujeres de vendedores de autos de una empresa automotriz de la región metropolitana.

variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	6	18,2	18,2	18,2
Maculino	26	81,8	81,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Área Etaria

Estadísticos descriptivos en edad de los vendedores de automóviles de una empresa de la Región Metropolitana (n=32)

Tabla 2. Muestra que la media en edad de los vendedores de automóviles de una empresa de la región metropolitana es de 41,9 años cumplidos.

Estadísticos descriptivos

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Edad (años cumplidos)	32	22,00	65,00	41,9697	10,48655
N válido (por lista)	32				

Área rendimiento laboral y variables cognitivas, emocionales – afectivas según género

Se describen los siguientes resultados de mayor relevancia:

Existe una relación entre la variable adopción de perspectiva y el número de unidades facturadas en los últimos 8 meses en las mujeres, vendedoras de autos, de una empresa de la región metropolitana.

Existe una relación entre la variable cognitiva comprensión emocional y la nota de productividad de los últimos 8 meses en el grupo de mujeres vendedoras de autos de una empresa automotriz de la región Metropolitana.

Existe una correlación entre la variable alegría empática y el número de unidades facturadas en los últimos 8 meses en el grupo de mujeres vendedoras de autos de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Rendimiento laboral y variables cognitivas, emocionales – afectivas según estado civil

Se describen los resultados con mayor relevancia:

Muestra una correlación negativa entre la variable estrés empático y el número de unidades facturadas en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, casados, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación negativa entre la variable estrés empático y la nota de productividad en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, casados, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación entre la variable comprensión emocional y el número de unidades facturadas en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, divorciados, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación entre la variable comprensión emocional y la nota de productividad en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, divorciados, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación negativa entre la variable adopción de perspectiva y el número de unidades facturadas en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, en situación civil separado, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación negativa entre la variable adopción de perspectiva y la nota de productividad calculada en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, en situación civil separado, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación entre la variable comprensión emocional y el número de unidades facturadas en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, en situación civil separado, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación entre la variable comprensión emocional y la nota de productividad calculada en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, en situación civil separado, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Existe una correlación negativa entre la variable comprensión emocional y el número de unidades facturadas en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, en situación civil soltero, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Rendimiento laboral y variables cognitivas, emocionales – afectivas según nivel de estudios

Se describen los resultados con mayor relevancia:

Existe una correlación negativa entre la variable estrés empático y la nota de productividad, en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, en la categoría de escolaridad universitaria, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Rendimiento laboral y variables cognitivas, emocionales – afectivas según tiempo como vendedor

Se describen los resultados con mayor relevancia:

Muestra que existe una correlación entre la variable estrés empático y el número de unidades facturadas, en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, con experiencia

entre 1 y 2 años como vendedor de autos, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Muestra que existe una correlación entre la variable estrés empático y la nota de productividad, en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, con experiencia entre 1 y 2 años como vendedor de autos, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

Rendimiento laboral y variables cognitivas, emocionales – afectivas según su comparación con otros vendedores

Se describen los resultados con mayor relevancia:

Existe una correlación entre la variable alegría empática y la nota de productividad, en el periodo de 8 meses en el grupo de vendedores de autos, con la creencia de que no necesita al grupo para cumplir sus metas, de una empresa automotriz de la región metropolitana.

CONCLUSIONES

Entendiendo que las organizaciones nacen con la finalidad de tener una retribución económica y esta misma es la que las sustentará en el tiempo a la empresa, siendo este un nuevo recurso de inversión en los distintos factores implicados en la productividad.

Debido al problema de la medición de la productividad en las propias organizaciones (Koopmans et al., 2013) creando estrategias que puedan ayudar en la consecución de las metas, sin olvidar la sustentabilidad en el tiempo de otros factores importantes como son el clima o la propia cultura organizacional. Por esto no todo debe ser conseguir el recurso monetario a toda costa, sino más bien, ser productivo en el tiempo, manteniendo un desarrollo desde las distintas dimensiones en el desarrollo de cualquier sistema productivo, pudiendo considerar que cada una de estas tiene una injerencia en la variable resultado para cada empresa en su forma de convivir con el mercado (Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J., 2017).

Entre las dimensiones de interés en las nuevas líneas investigativas centradas en las personas, están los factores psicológicos, y de gran interés las formas de relación entre sujetos de un mismo sistema organizacional, el cual tendrán que compartir información entre sí para ejecutar sus tareas, conseguir sus resultados a nivel personal y organizacional en la sumatoria. Dependiendo de la estructura y funcionamiento de un sujeto, será posible describir variables que nos permitirán relacionar el fenómeno de la productividad laboral. En este caso, el fenómeno de la empatía en sus dos líneas investigativas ayudan a explicar cómo dicha habilidad puede mejorar las relaciones interpersonales dentro de cualquier sistema organizativo y por consecuencia se verá reflejado en la productividad, asumiendo que este también deberá ser adaptado a perfiles especializados según el objetivo propio de cada puesto (Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60).

Las variables cognitivas, emocionales y afectivas tienen una injerencia en los perfiles de cargo que como misión central será el comunicar con un otro en este caso como un vendedor de automóviles, quienes deberán poder gestionar sus relaciones interpersonales con la distinta gama de clientes. Una de los grandes hallazgos en los vendedores de autos de una empresa automotriz de la región metropolitana es describir que las mujeres con un alto puntaje en adopción de perspectiva y alegría empática facturan más unidades vendidas en comparación con el género masculino, con mismas puntuaciones y en el mismo periodo de tiempo, siendo un punto interesante en el contexto actual el cual ha provocado una reducción de la fuerza laboral femenina, el cual afectará a los sistemas productivos actuales, los cuales no podrán incentivar el consumo.

Conociendo que las mujeres con altas puntuaciones en adopción de perspectiva facturan más unidades, tiene una relevancia para la propia empresa, ya que esto aumenta la posibilidad de conseguir ventas cruzadas en los productos que la organización considera productivos, como son la venta de los seguros asociados al auto, el sistema de financiamiento asociado al auto y las mantenciones prepagadas asociadas a la unidad facturada entre otros.

En este perfil femenino con un alto puntaje en el factor mencionado, también se descubrió una relación con la venta de seguros asociados al auto, lo cual otorga un plus a nivel productivo para la propia organización. Otro hallazgo relevante es que el factor comprensión emocional en las mujeres tienen una correlación negativa con la nota productividad, este descubrimiento debe ser tomado con cautela, ya que nunca se debe concluir que los cambios en una variable causan cambios en otra basándose solamente en la correlación. Solo los experimentos controlados adecuadamente son hechos bajo condiciones controladas, que significa en que uno o más factores mutan en un momento dado, mientras tanto lo que queda (el resto), se mantiene constante.

A nivel de vendedores según su estado civil se describe que: existe una correlación negativa entre la variable estrés empático y la nota de productividad, unidades facturadas, créditos asociados a la unidad y mantenciones prepagadas en los vendedores de autos, casados, de una empresa de la región metropolitana, lo cual se debería considerar como un perfil específico a la hora de seleccionar el personal de venta para esta organización, pudiendo especializar los perfiles de cargo según la evidencia empírica del propio sistema.

En el caso de los vendedores de autos, divorciados, de una empresa automotriz de la región metropolitana, se descubrió que existe una correlación entre la variable de comprensión emocional y la productividad en su nota final, junto a todos los productos asociados a la unidad facturada, siendo un dato relevante a la hora de entender los perfiles de cargo asociados a la venta automotriz.

Asumiendo las distinciones que se dan desde los datos sociodemográficos en las distintas estructuras cognitivas de cada individuo.

Otra información relevante es la que encontramos en las áreas del tiempo trabajando, la creencia del trabajo en equipo y la escolaridad, siendo datos que podrán aportar valor en la consecución de los objetivos planteados organizacionalmente, pudiendo entender los perfiles de puesto desde una lógica mucho más específica, poniendo al trabajador en el centro por sobre paradigmas antiguos donde a las personas eran pensadas como máquinas, sin diferencias en sus formas de pensar, actuar y relacionarse.

Por lo mismo, creemos en la importancia en la especialización del desarrollo organizacional desde una visión centrada en la comprensión de las personas en las propias relacionadas dadas en cualquier sistema organizativo, por lo mismo creemos fervientemente en la posibilidad de continuar estas líneas de estudios que puedan aportar valor a las organizaciones en sus sistemas productivos, sin olvidar el carácter ético y moral que nos aporta la visión desde la psicología y otras ciencia.

CURRÍCULOS

Karina Jaramillo Maureira. Docente pregrado y postgrado

UNIVERSIDAD DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIACC

Humanidades y Ciencias Sociales.Santiago, Chile.

REFERENCIAS

Bacharach, S., & Bamberger, P. (1995). Beyond situational constraints: Job resources inadequacy and individual performance at work. *Human Resource Management Review*, 5(2), 79-102.

Bogotá Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de Magíster en

Administración]. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración y Contaduría Pública.

Buss, A., & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(452-459).

Calero JL. Investigación cualitativa y cuantitativa. *Problemas no resueltos en los debates actuales*. Rev. Cubana Endocrinol 2000; 11 (3):192-8.

Cequea, M., & Núñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(53), 116-137.

Cohen, L.; Manion, L.(1990) *Métodos de investigación educativa*. Madrid: Muralla.

Cortés, J. (2015). *Heurísticas y toma de decisiones gerenciales individuales en pymes de*

Davis, M. (1983). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 44, 113-126.

Domínguez, J. (2017). El desafío metodológico de la medición de la productividad. *eXtoikos*, (19), 49-50.

Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60.

Fuenmayor, Gloria, & Villasmil, Yeriling (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9(22),187-202.

Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: *Una exploración empírica* (1a ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., & De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.

López-Pérez, B., Fernández, I., & Abad, F. (2008). *Test de empatía cognitiva y afectiva*. Madrid: TEA Ediciones S.A.

Martín, N., Gómez, J., Pérez, V. (2007). El deleite de la Eficiencia. *Universia Business Review*, (14), 56-67.

Mayo, J., Loredo, N., & Reyes, S. (2009). Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. *Folletos Gerenciales*, 10(6), 41-53.

- Medina, J. (2010). Modelo Integral de productividad, Aspectos importantes para su implementación. *Escuela de Administración y Negocios*, 69, 109-110.
- Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of Emotional Empathy. *Journal of Personality*, 40, 252-543.
- Paz-Bermúdez A, Álvarez IT, Sánchez A. *Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico*. Univ. Psychol. 2003;2(1):27-32.
- Schvarstein L. *Psicología social de las organizaciones*; Barcelona, España: Paidós; 2003. Hospital de Sabadell. Servicio de Neurología. Barcelona. España. (2004, Julio 16). Funciones cognitivas del lóbulo frontal / Cognitive functions of the frontal lobe. *Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde*, 39(2): 178-182.
- Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 1999.
- Fuenmayor, Gloria, & Villasmil, Yeriling (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9(22),187-202.
- Fuenmayor, Gloria, & Villasmil, Yeriling (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9(22),187-202.[fecha de Consulta 5 de Octubre de 2021]. ISSN: 1317-102X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170118859011>