



TRABAJOS DE TITULACIÓN

LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

**Trabajo de titulación presentado como requisito parcial para
optar al título de:**

MAGISTER EN DIRECCION DE TALENTO HUMANO

Por la estudiante:

Sara Elizabeth GUAJALA MACAS

Bajo la dirección de:

Silvia Lorena CUADRADO GONZALEZ Mgs.

UNIVERSIDAD ESPIRITU SANTO

FACULTAD DE POSTGRADOS

SAMBORONDON, ECUADOR

ENERO DE 2017

La importancia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral

The importance of emotional intelligence on job performance

Sara Guajala Macas¹
Silvia Cuadrado González²

RESUMEN

A lo largo de la historia, predominó la idea errónea sobre el éxito de las personas y de las relaciones interpersonales, haciendo atribuciones a la suerte, la inteligencia, los estudios e incluso los rasgos físicos, sin embargo, no todas las personas han logrado adecuarse o encajar en su ámbito laboral. Con el pasar de los años, las empresas han intensificado sus esfuerzos por reclutar al personal idóneo para determinados cargos, ignorando la importancia de la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral; teniendo en cuenta que el desarrollo de las actividades empresariales se fundamenta en las interrelaciones de sus trabajadores. El presente documento, busca conocer el impacto que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral a través de un análisis bibliográfico sobre investigaciones que han profundizado en este tema y como este se ha transformado a través del tiempo. Se utilizó una metodología descriptiva y exploratoria, los estudios descriptivos "miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar" (Hernández, Fernández & Baptista, 2003, p.117), en tanto que los estudios exploratorios, se refieren cuando se pretende profundizar más acerca de un tema poco conocido o desconocido totalmente, esto con el fin de abordar puntos que no fueron tocados anteriormente (Hernández, Fernández & Baptista (2003). Finalmente se concluyó que efectivamente la inteligencia emocional tiene una fuerte relación con el desempeño laboral y que además se puede mejorar procedimientos y fortalecer la habilidad de la inteligencia emocional en los empleados por parte de las empresas si estas utilizan continuamente instrumentos clásicos de evaluación, observación externa y tareas de ejecución en función de habilidades.

Palabras Claves

Inteligencia emocional, desempeño laboral, talento humano, habilidades y competencias emocionales

¹ Estudiante Maestría en Dirección de Talento Humano, Universidad Espíritu Santo– Ecuador. E-mail seguajala@gmail.com

² Magister en Psicología, Docente de la Universidad Espíritu Santo. E-mail: silviaccg@uees.edu.ec

ABSTRACT

Throughout history, the misconception about the success of people and interpersonal relationships predominated, making attributions to luck, intelligence, studies and even physical traits, however, not all people have been able to adapt Or fit into their work environment. Over the years, companies have stepped up their efforts to recruit appropriate staff for certain jobs, ignoring the importance of emotional intelligence and its impact on job performance; Taking into account that the development of business activities is based on the interrelations of its workers. The present document seeks to know the impact that exists between emotional intelligence and work performance through a bibliographic analysis on research that has deepened on this topic and how it has been transformed over time. A descriptive and exploratory methodology was used, descriptive studies "measure, evaluate or collect data on various aspects, dimensions or components of the phenomenon to be investigated" (Hernández, Fernández & Baptista, 2003, p.117), while exploratory studies, They refer when it is intended to delve deeper into a little-known or totally unknown subject, in order to address points that were not touched on previously (Hernández, Fernández & Baptista, 2003.) Finally, it was concluded that emotional intelligence effectively has a Strong relationship with work performance and that can also improve procedures and strengthen employees' ability to emotional intelligence on the part of companies if they continuously use classic instruments of evaluation, external observation and performance tasks in function of skills.

Key words

Emotional intelligence, job performance, human talent, skills, emotional competencies.

INTRODUCCIÓN

En nuestros días, el recurso humano desempeña un papel fundamental dentro de la empresa para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. Para ello, las empresas requieren privilegiar algunas áreas específicas del trabajo tales como servicio al cliente, trabajo en equipo, desarrollo de la creatividad, liderazgo, etc; apareciendo entonces el interés por otros tipos de capacidades, cualidades habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un empleado con alto desempeño y otro con desempeño promedio o inferior.

Las empresas buscan personas que se ajusten a los niveles directivos, tanto en conocimientos técnicos como en el desarrollo de habilidades que les permita liderar y manejar adecuadamente eventos de crisis y conflictos, tomando decisiones oportunas, acertadas y favorables para la empresa y cada individuo a su cargo.

La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo de las organizaciones, ya que puede servir como indicador de éxito en las relaciones de trabajo debido a que uno de los principios es comprender y evaluar el comportamiento de las personas

No obstante, no todas las entidades son conscientes de que la inteligencia emocional es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el Coeficiente Intelectual, para determinar el desempeño de la Alta Gerencia (Goleman, 1995). Un buen líder maneja su estado de ánimo y entiende el estado de ánimo de sus subordinados, empieza liderándose a sí mismo, lo cual inspira, motiva, no empuja sino que es seguido por su ejemplo (Abarca, 2004).

Sin embargo, manejar adecuadamente al personal o una compañía, va más allá de las habilidades para el liderazgo, llegando a reconocer la naturaleza individual del personal y extraer lo mejor de cada uno (Cortese, 2014).

La presente investigación desea conocer y entender si las emociones influyen en el desempeño laboral, a través de investigaciones de varios autores que más adelante detallaremos.

La sociedad moderna ha permitido que las empresas aludan a la inteligencia emocional para tratar de comprender y manejar las emociones del personal, efectuando actividades que permitan y favorezcan a los empleados que relacionen e interactúen en actividades grupales, compartir y ampliar conocimientos, actitudes, generar sentimientos de confianza, creatividad, etc., ya que el desempeño laboral no depende sólo de los conocimientos que posee la persona, sino de diversos elementos complementarios que tienen que ver con la inteligencia emocional (Loreta, 2013).

La inteligencia emocional se define como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Universidad de Valencia, 2015).

Mientras que el desempeño laboral se lo describe como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (D`Vicente, 1997, citado por Bohórquez 2004)

Considerando las premisas anteriores, resulta de gran importancia establecer la relación existente entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Entre los aspectos de la inteligencia emocional en el desempeño laboral está el manejo adecuado de las emociones, a fin de

contribuir en la toma de las decisiones, fomentar las relaciones interpersonales, generando un buen ambiente de trabajo, desarrollar trabajos en equipo, asumiendo un rol que va más allá de la responsabilidad del cargo (Loreta, 2013).

Varios autores efectuaron investigaciones de este tema dada la importancia, para lo cual destacaremos los siguientes:

Alonso (2010), en su tesis titulada “Percepción sobre el manejo de la inteligencia emocional en el proceso de dotación del personal en empresas de consultoría”, tuvo como objetivo identificar la percepción por parte de un grupo de encargados de dotación de personal de empresas de consultoría acerca del manejo de inteligencia emocional en el área laboral, determinando la valoración del recurso humano e incluyendo términos importantes en el vocabulario organizacional como inteligencia emocional y su utilidad para el pronóstico del éxito personal y empresarial, este estudio concluyo que la inteligencia emocional es percibida como importante dentro del área laboral, sin embargo las decisiones de contratación dependen de lo que las empresas busquen para la selección de personal, reconociendo que generalmente se enfocan más en la capacidad y experiencia y recomendó a las empresas que brindan este tipo de consultoría en el área de dotación de personal incluyan baterías de pruebas que midan el coeficiente emocional factor determinante para el desempeño de un colaborador y el clima laboral.

Estudios en la Universidad Nacional de Kachsiung_Taiwan, por Chi Wu Y. (2012), tenía como propósito encontrar una relación entre el estrés laboral y el desempeño de trabajo. Este estudio se realizó con trabajadores del sector de finanzas en Taiwan incluyendo bancos, compañías de seguro y sociedad de

valores, aplicándoles una serie de instrumentos, los cuales median el estrés laboral, la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Los resultados de este estudio fueron que no se encontró una relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador sin embargo si se encontró una relación positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral lo que significaría que los empleados que tengan más desarrollada la competencia de inteligencia emocional serían mucho más exitosos en su desempeño laboral. Por otro lado los resultados de este estudio mostraron que la inteligencia emocional puede ser moderadora de las variables de estrés laboral, y desempeño laboral, lo cual quiere decir que el estrés laboral no siempre se deriva de la misma presión que tiene el trabajador sino más bien de la percepción que tiene el trabajador de esa presión por eso, se puede decir que los individuos con un alto nivel de inteligencia emocional pueden ser capaces de moderar más fácilmente el estrés laboral que los que tienen un bajo nivel de ella.

Martínez (2012), en su artículo disponible en internet “Que es la inteligencia emocional”, señala que hombres y mujeres con una inteligencia emocional desarrollada se comportan sociales y alegres con una capacidad notable de compromisos responsabilidades solidarios que expresan sentimientos de manera abierta y adecuada además que su comunicación es fluida.

Deguate. Com (2011), en el artículo “Mejorar el desempeño laboral”, señala tácticas para mejorar el desempeño, entre los que destacan; el preocuparse por el reloj, aceptar elogios, tomar las criticas como algo constructivo, construir relaciones de afinidad y saber afrontar nuevos desafíos. La conciencia del propio valor eleva el estado de ánimo,

aumenta la alegría vital así como el sentimiento del propio poder y fomenta la capacidad de decisión y rendimiento. Una persona con baja valoración experimenta ansiedad a la hora de tomar decisiones, no así alguien que tiene valoración de ella, porque esta consiente que en la vida va a cometer errores. La autoestima es muy importante en las personas porque ayuda a descubrir habilidades y sacar provecho de su potencial. Mejorar los niveles de autoestima de los empleados de una empresa fomenta un mejor desempeño laboral, mejora la eficiencia y las utilidades de la empresa

A pesar de los estudios e investigaciones sobre este tema actual, el problema radica en que la mayoría de empresas siguen buscando a los mejores profesionales, centrando su atención sólo en la parte académica o técnica de las personas y dejando de lado el punto de vista emocional como lo notaremos en nuestra investigación.

El presente documento favorece el análisis de las variables de estudio como son; la Inteligencia Emocional y la incidencia de esta en el desempeño laboral.

La inteligencia emocional tiene una notable incidencia en las relaciones interpersonales, que permite fomentar el trabajo en equipo, las buenas relaciones y consecuentemente contribuye en el desempeño laboral.

La inteligencia emocional ayuda a identificar las emociones tanto propias como ajenas en el ámbito laboral, desarrollar relaciones duraderas, promover la participación en el trabajo, contribuir con la toma de decisiones, motivar al personal, generar autoconfianza, entre otros elementos que inciden en el adecuado desempeño laboral.

Tiene relevancia social porque beneficia tanto a trabajadores como empresarios, favoreciendo un adecuado desarrollo económico empresarial, al resolver los dilemas de muchas entidades que se cuestionan el porqué de los altos niveles de rotación del personal en determinada área o sucursal.

Existen algunas preguntas por responder para comprender este tema como por ejemplo:

¿En el ámbito empresarial se maneja o gestiona la Inteligencia Emocional del personal?

¿En qué consiste y qué involucra la Inteligencia Emocional (IE)?

¿Cómo influyen las emociones en el rendimiento laboral?

Las respuestas a estas preguntas, nos permiten plantearnos algunos objetivos:

Como objetivo general planteo el: analizar la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral, y consecuentemente en el ámbito empresarial.

Sin embargo, como específicos se requiere:

Analizar los orígenes, conceptos y características de la Inteligencia Emocional (IE) y Desempeño Laboral

Conocer la relación existente de estas dos variables

Investigar acerca de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

Determinar los factores de la inteligencia emocional que inciden o pueden incidir en una buena gestión de los recursos humanos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Son muchos los investigadores que han presentado importancia al estudio de la inteligencia emocional, en tal sentido existen numerosas definiciones que describo a continuación:

Inteligencia

Comprende la capacidad o habilidad de resolver problemas relacionando fenómenos aislados, se basa en el razonamiento y la lógica. Los actos inteligentes son distintos a las conductas automáticas o hereditarias, donde los hábitos se repiten de manera monótona y no saben cómo reaccionar ante un cambio en el entorno, en tal virtud la inteligencia emocional es un término mucho más amplio, que fundamentalmente comprende la inteligencia interpersonal e intrapersonal, es decir aquella inteligencia que es capaz de distinguir elementos de la vida emocional (motivaciones, estado de ánimo, temperamento del resto de individuos, sentimientos, entre otros.) que permiten orientar la conducta (Güell, 2015).

Emociones

Según James y Lange (1884), las emociones son una secuencia de sucesos que comienza con la ocurrencia de un estímulo y finaliza con una experiencia emocional consciente.

Por otra parte, tal como señala la Real Academia Española (RAE), en su diccionario, constituye un interés repleto de expectativa con que se participa en algo que está sucediendo.

Se trata de respuestas complejas de nuestro organismo ante estímulos exteriores; dichas respuestas pueden ser de carácter físico (llorar, sudar, enrojecerse etc.) y conductuales como: correr, abrazar, entre otras; los individuos tienen unas percepciones casi claras cuando sienten alguna emoción (Güell, 2015).

De igual forma para conocer los tipos de emociones los autores Daniel Goleman (1996) y Rafael Bisquerra (2000), clasifican las emociones en: negativas, positivas o ambiguas,

basándose en el grado en que las emociones afectan al comportamiento del sujeto.

Inteligencia emocional

Goleman (1995), define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer sentimientos en si mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos, y voluntad de acción (1995, p. 30)

Cooper & Sawaf (2004), define a la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia.

Carrión (2001), sostiene que la inteligencia emocional considera el dominio emocional la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. Plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de si misma, viene el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

La inteligencia emocional es saber conducir las emociones y es básica para la convivencia humana. “El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas”. (Inteligenciaemocional.org, 2016).

El tema de inteligencia emocional en el ambiente de trabajo toma fuerza en la actualidad por la importancia que se le atribuye para mejorar el clima laboral e impulsar el desarrollo

personal dentro de una organización (Anderson, 2004).

Fijar o establecer un concepto único en cuanto a la inteligencia, resulta difícil, sin embargo se le atribuye al origen de esta palabra, la unión de dos vocablos; por una lado latinos: *inter* que significa entre, y *eligere* que se refiere a escoger, es decir se trata de la capacidad cerebral del individuo, gracias a la que se logra penetrar en la comprensión del mundo, objetos y cosas que nos rodean, eligiendo siempre, el mejor camino posible (Antunes, 2000).

Mientras que lo emocional es el “estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos” (fisiológicos, endócrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tienen la función adaptativa. Se refiere a estados internos, como el deseo o la necesidad que dirige al organismo.

Las categorías básicas o fundamentales de las emociones son: el miedo, la sorpresa, la aversión, la ira, la tristeza y la alegría” (PsicoActiva, 1998).

Por lo tanto la unión de estos dos conceptos según el autor Goleman (2015), define a la Inteligencia Emocional como la capacidad de los individuos frente a sus propias emociones ante un determinado suceso, comprendiente tanto sus sentimientos como los de los demás, tolerando presiones y frustraciones, potenciando el desarrollo de trabajos en equipo y adoptando una actitud positiva de empatía hacia el fomento de relaciones interpersonales (Goleman, 2015).

Inteligencia Emocional

La palabra inteligencia emocional fue implantado en el año 1990, por los psicólogos de la Universidad de Yale (Peter Salovey y John

Mayer, este último relaciona dicho concepto con la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner y ambos definen a la inteligencia emocional desde cinco competencias que son:

- 1) Conocimiento e identificación de las emociones de uno mismo.
- 2) Poseer capacidad de dominar o controlar las emociones.
- 3) Ejecutar actividades de automotivación o capacidad de auto motivarse.
- 4) Identificar y examinar las emociones de otros individuos.
- 5) Manejar apropiadamente las relaciones.

En tal virtud se puede definir a la inteligencia emocional como aquella capacidad que permite controlar tanto los sentimientos como las emociones del propio individuo y del resto de personas, a fin de hacer uso de dicha información para guiar las actuaciones, reacciones y pensamiento de sí mismo (Salovey & Mayer, 2012).

Con lo cual, se evidencia que desde hace mucho tiempo atrás se despertó el interés de varios autores en analizar la incidencia que tenían las emociones en el desempeño social, familiar y laboral de las personas.

Sin embargo, no fue hasta 1995, donde la teoría tomó auge y relevancia tras la publicación del libro llamado “Inteligencia Emocional” del psicólogo, filósofo y periodista, Daniel Goleman, libro en el cual destacó la relevancia de la inteligencia emocional por encima del Coeficiente Intelectual (CI), como un factor fundamental para alcanzar el éxito tanto profesional como personal; definiéndola como la facultad que tienen ciertos individuos tanto de sentir, como de controlar, entender y modificar determinados comportamientos o fases

anímicas propias del individuo y de ajenos (Goleman, 1995).

Componentes de la Inteligencia Emocional

Repartíendolos entre habilidades de autogestión y la capacidad de relacionarse con los demás, poseemos los siguientes elementos de la inteligencia emocional en la empresa:

Autoconciencia: el conocimiento de las propias emociones

Autogestión: capacidad para controlar las emociones

Motivación: Capacidad para motivarse a uno mismo

Empatía: El reconocimiento de las emociones ajenas

Habilidades sociales: El control de las relaciones

Coefficiente intelectual

El coeficiente intelectual conocido también como IQ, se refiere a la medida de carácter estándar que favorece identificar aquellas capacidades globales de un individuo, a fin de razonar y adaptar de eficazmente, todo tipo de situación, permitiendo así conocer el nivel de inteligencia del individuo (FAQ, 2011).

El coeficiente intelectual no cambia desde el nacimiento del individuo, sólo mide cuán rápido puede aprender el cerebro.

La teoría de la inteligencia múltiple

La teoría que corresponde a la inteligencia múltiple, misma que fue creada y difundida en la sociedad por Howard Gardner, (1994) psicólogo y maestro, quien estableció como contrapeso la existencia de una inteligencia

única, evidenciada fundamentalmente en el entorno académico.

Gardner (1994) y su equipo de estudiosos y colaboradores pertenecientes a Harvard, dieron a conocer la existencia de diversos tipos de inteligencias, que se vinculan con las formas de aprender y utilizar el conocimiento que caracteriza a los seres humanos. Es decir, no hay gente más o menos inteligente que otra, simplemente existen inteligencias diferentes, a lo que obedecen las formas en que interactúan con el mundo que les rodea (Gardner, 1994).

El principal y mayor aporte realizado por el autor Gardner (1994) es haber reivindicado a las personas talentosa que tradicionalmente no era reconocidas, debido a los bajos promedios académicos obtenidos, y sin embargo, eran excelentes artistas o creadores, como es el caso de Einstein que fue visto como un vago debido a sus bajas calificaciones y pocas habilidades de comunicación, al margen d lo cual, resultó ser exitoso en la sociedad.

Hoy en día la teoría que más se ha impuesto últimamente es la dela *Inteligencias Múltiples* de Howard Gardner (1994), esta nos dice que no tenemos una sola capacidad mental, sino varias concretamente ocho:

Lingüística-Verbal: Comprende la capacidad de utilizar eficazmente las palabras, coordinando adecuadamente la estructura o sintaxis del lenguaje, la fonética y la semántica (Antunes,2000).

Kinestésica-Corporal: Se trata de la habilidad que tienen el individuo para utilizar el propio cuerpo y expresar tanto las ideas como los sentimientos, resaltando ciertas particularidades

tanto de coordinación, como de equilibrio, fuerza, flexibilidad, destreza y velocidad en los distintos actos del devenir diario. (Antunes, 2000)

Lógica-Matemática: Involucra la capacidad que tienen ciertos individuos para manejar números, establecer relaciones y utilizar patrones lógicos de forma eficaz, al igual que otras abstracciones y funciones de este tipo de razonamiento. (Antunes,2000)..

Visual-Espacial: Se trata de la habilidad de valorar de forma certera, la imagen tanto visual como espacial, de representar de manera gráfica las ideas, manifestando también una sensibilización del color, las líneas, formas, figuras y similares, entre el espacio y las interrelaciones que se establecen entre estos (Antunes, 200).

Musical: Comprende la capacidad que permite distinguir, expresar, percibir y transformar el ritmo, sonido, timbre y tono de los diversos y numerosos sonidos musicales (Antunes, 2000).

Interpersonal: Es la capacidad que permite destacar, distinguir y percibir aquellos cambios o etapas de carácter emocional, así como los signos interpersonales del resto de la sociedad, a fin de responder de forma efectiva ante dichas acciones de una manera práctica (Antunes, 2000).

Intrapersonal: Involucra la habilidad que caracteriza a la autointrospección, y permite actuar consiguientemente sobre la base este tipo de inteligencia o conocimiento, a fin de establecer una autoimagen acertada, y la capacidad de autodisciplina, marcada por la

comprensión y amor propio del individuo (Antunes, 2000).

Naturalista: Comprende la capacidad de clasificar, distinguir, y hacer uso de elementos del entorno correspondientes al medio ambiente, animales, plantas u objetos, tanto del ambiente rural como del espacio urbano (Antunes, 2000).

Al no estar marcadas reglas, pautas o criterios a seguir al trabajar con los miembros de un equipo, se hace indispensable considerar en la práctica el desarrollo de esta inteligencia emocional ya que, cada ser humano es un mundo, tienen características propias y diferentes, ante lo cual, sólo cada individuo puede o es capaz de aumentar el nivel de productividad tanto laboral como personal, a fin de lograr el triunfo que se pretende o busca en el día a día.

La obtención de efectos favorable en una institución, es conocer a su equipo de trabajo a través del elevado nivel de las relaciones humanas a fin de desarrollar la comprensión y las capacidades existentes y con ellos tratar de solucionar los problemas de las organizaciones.

Inteligencias múltiples y su importancia en la empresa

Es de gran relevancia, establecer una adecuada selección y reclutamiento del personal, con el propósito de que cada persona sea asignada en los puestos correspondientes en función del tipo y nivel de inteligencia que le caracterice, caso contrario, se obtiene un empleado frustrado y subvalorado, desarrollando trabajos para el cual carece de aptitud y no le hace nada feliz., lo cual implica un reto para los gestores del área de Talento Humano a nivel empresarial. Lo cual se denomina selección por competencias y se

relaciona con los resultados que busca la empresa, contando con las personas correcta en los puestos adecuados (Alles M. A., 2007).

Atendiendo a la autora Martha Alles, (2007) es de gran importancia establecer en cada empresa un Perfil del puesto, que debe ir acompañado de una Descripción de Cargo cuando se pretenda realizar una contratación nueva, a fin de compararla con el currículum del individuos, comparando la formación profesional, habilidades, experiencia, talentos y más elementos necesarios del candidato.

Además, se debe realizar una evaluación periódica de los colaboradores existentes o antiguos, a fin de que todos o la mayoría posible estén en el puesto acorde y que se corresponda con el perfil del individuo, o se realicen reubicaciones y capacitaciones que permitan mejorar la situación existente.

La evaluación por competencias

De acuerdo con Ángel León González Ariza, (2006), resulta indispensable hallar método fácil de aplicar y sencillo de utilizar pero que sea efectivo y justo a fin de determinar aquellas competencias que caracterizan a los colaboradores, permitiendo medir distintas capacidades del individuo, en cuanto a relacionarse con el resto, responder a nuevos retos, objetivos y metas, controlar el factor tiempo y fundamentalmente, liderarse a sí mismos, donde su creatividad y actitud positiva, inciden adecuadamente en el desempeño de sus labores, e incluso su motivación y anhelo de seguir adelante en la pirámide corporativa, son factores de notable incidencia (Ariza, 2006).

Se ha reconocido la existencia de múltiples inteligencias y sobre todo que el conocimiento científico radica fundamentalmente en la inteligencia emocional, siendo fundamental

medir este tipo de factores tanto antes como después de realizar una contratación de personal, como una herramienta indispensable para fomentar un adecuado clima laboral en toda empresa, creando un ambiente positivo y favorecer el logro o cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

¿La inteligencia emocional puede ser aprendida?

La inteligencia emocional es un concepto de carácter dinámico y práctico a la vez, se puede aprender con un enfoque adecuado se puede desarrollar habilidades que permitan un cambio en el desempeño laboral. Las habilidades que conforman la inteligencia emocional son:

- ✓ Conciencia en sí mismo
- ✓ Autocontrol
- ✓ Conciencia social
- ✓ Manejo de las relaciones



Figura 1. Habilidades que conforman la inteligencia emocional (Bradberry & Greaves, 2014).

Decir que la inteligencia emocional puede ser aprendida, significa que existe la posibilidad de cambiar la manera de relacionarnos y así mejorar cualquier ambiente (familiar, laboral o social), mediante el desarrollo de las habilidades adecuadas, puesto que se ha demostrado que existen maneras de cambiar y mejorar siempre y cuando la persona tenga interés por aprender y actuar positivamente.

Entre las principales habilidades que una persona debe aprender y desarrollar es ser enseñable, lo que se traduce en tener la mente abierta y la humildad para aceptar y aplicar nuevos conocimientos, al margen de tener un alto cargo o una posición laboral superior, ya que usualmente estas personas no hacen nada para cambiar y elevar sus habilidades emocionales, pues consideran que ya no tienen nada que aprender.

Un libro que se relaciona mucho con este concepto es el llamado “Ser Hacer Tener, Atrévete a cambiar tu vida hoy” (Gemayel, 2006), el cual está cambiando la forma de relacionarse con la gente en niveles corporativos, puesto que declara explícitamente que la mejor forma de influir positivamente en las personas es siendo diferente, desarrollando cambios en función de las habilidades emocionales adquiridas y finalmente los resultados se presentan solos, mejorando las relaciones. (Gemayel, 2006)

¿Se puede desarrollar la inteligencia emocional?

Todas las personas tenemos cualidades que determinan la forma de actuar y pensar, lo que nos indica que los individuos pueden ser inteligentes pero no necesariamente inteligentes emocionalmente.

En otras palabras las personas, independientemente del tipo de personalidad que tenga, pueden tener un alto coeficiente intelectual (CI) y un elevado coeficiente emocional (CE), sin embargo, la inteligencia emocional comprende la única cualidad susceptible de cambio y flexible, lo que permite mejorar el comportamiento de las personas. (Goleman 1995)

E.L. Thorndike dio el nombre de inteligencia social a la inteligencia emocional debido a que refleja la capacidad de los individuos para establecer relaciones con los demás y la realización personal e incluso el éxito profesional (Bradberry & Greaves, 2014, p. 30). Según Daniel Coleman (2010), lo fundamental es si realmente la persona está consciente y quiere desarrollar su inteligencia emocional, dedicar tiempo y esfuerzo a cierta tarea o actividad.

Seguido de ello se necesita determinar cómo los demás lo perciben realmente, con el propósito de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora, finalmente se requiere un fuerte compromiso personal para practicar las habilidades aprendidas por mínimo noventa días, lo que da como resultado un cambio en el cerebro donde la habilidad se ha convertido en un hábito para toda la vida. (Daniel Goleman 2010)

La inteligencia emocional incide en el comportamiento de las personas, donde la personalidad puede ayudar, a pesar de que ésta no es flexible.

A nivel empresarial resulta indispensable medir la inteligencia emocional de los empleados y trabajar, pero aún más importante es detectar el nivel de inteligencia emocional de los candidatos, para asegurarse de que los individuos sean capaces de enfrentar desafíos, crisis recreadas entre otros episodios negativos, lo cual brinda a las empresas ciertos niveles de seguridad sobre el desempeño laboral del empleado ante las diferentes situaciones que puedan darse, siendo un aporte para el grupo o un factor negativo (Goleman, 2015).

Desempeño Laboral

A continuación se presenta algunas definiciones de algunos autores que se acercan al tema como:

De acuerdo con Campbell (1990) citado por Varela (2010), El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Más específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización.

Chiavenato (2002), quien muestra que el desempeño de las personas se evalúan mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponde a: disciplina, actitudes cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización, y factores operativos como son: conocimiento de trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Mientras que Benavides (2002) se acerca al término de desempeño laboral, la cual manifiestan que a medida que el trabajador mejore sus competencias, mejorara su desempeño, para la autora las “competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” Benavides (2002)

Pero para el autor Sthephen Robbins, el elemento motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para crecer al máximo su motivación tienen que descubrir que sus esfuerzos en el trabajo les trae las recompensas que aprecian. (Robbins, 2004)

La inteligencia emocional ayuda al desempeño laboral

La inteligencia emocional ayuda a tener dominio, autocontrol de las emociones propias y empatía con los demás individuos del equipo de trabajo, facilitando que de manera conjunta se enfoquen y se encaminen hacia el logro de objetivos y metas tanto personales como organizacionales.

Una persona con buena inteligencia emocional tiene la capacidad de examinar tanto sus sentimientos propios como interpretar los ajenos, puede relacionarse fácilmente con sus compañeros de trabajo, y logra ser exitoso sin la escasez de ser la más inteligente.

Atendiendo el ámbito de la inteligencia emocional, se incurre en dos elementos:

La capacidad o potestad para realizar una auto-reflexión: Se fundamenta en conocer las emociones propias y regularlas adecuadamente (Universidad de Valencia, 2015).

Destreza que permite reconocer el sentir y pensar de los demás: Habilidades de carácter social, como es la empatía, ser una persona asertiva, expresar una comunicación no verbal, entre otras habilidades (Universidad de Valencia, 2015)

De acuerdo a Marta Guerri (2014), algunas de las diferencias entre los altos ejecutivos que han logrado el éxito y los que no radica en las siguientes características:

Autocontrol

Responsabilidad

Fidelidad

Habilidades sociales

Establecimiento de vínculos y aprovechamiento de la diversidad.

El autocontrol

Aquellos jefes que soportan mal la presión se ven afectados en el humor e incluso experimentan ataques de cólera. Por otro lado, los ejecutivos exitosos se caracterizaban debido a que mantenían un adecuado equilibrio en situaciones tensas, manteniendo siempre una adecuada serenidad (Guerri, 2014).

La responsabilidad

Propio de aquellas personas que alcanzan el éxito, puesto que evitan a toda costa las excusas, asumen todas sus obligaciones y siempre hacen frente a los distintos errores realizados (Guerri, 2014).

La fidelidad

Propio de las personas e individuos que evitan a toda costa dejarse llevar por la ambición y muestran constantemente un profundo interés que se basa en el bienestar del personal, siendo incapaz de beneficiarse a expensas de los demás (Guerri, 2014, p. 180).

Habilidades Sociales

Fundamentalmente son aquellas que carecen o no tienen en absoluto ni arrogancia, tampoco prepotencia y menos aún agresividad, es decir se trata de personas bastante sencillas asertivas y que tienden a fomentar la igualdad (Guerri, 2014).

Establecimiento de vínculos y aprovechamiento de la diversidad.

Aquellos individuos que fracasan, les resulta imposible o muy dificultoso trabajar en equipo, sin embargo, los directivos exitosos son los que crean redes que sirven de gran provecho para la cooperación y generan oportunidades en la mayoría o toda la diversidad relacional (Guerri, 2014, p.180).

Gestión del recurso humano

Otro de los pilares dentro del presente tema de investigación es la Gestión del Recurso Humano, para lo cual resulta necesario analizar la temática.

Según Chiavenato, (2012, respecto a la administración del Talento Humanos, donde señala que la gestión o administración de este valioso recurso, es un tema bastante sensible respecto de la mentalidad que rige en las empresas, ya que, es por un lado contingente y por el otro situacional, denotando que depende de importantes factores o aspectos como es el caso de la cultura organizacional, o la estructura adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (Chiavenato, 2008, p. 22).

Dentro de la administración de recursos humanos se requiere conquistar y mantener a las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable; para ello es necesario implementar técnicas de selección del personal que sean subjetivas y afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes efectivas que permitan acercarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo (Abarca, 2004).

Haciendo hincapié en que la inteligencia emocional se puede aprender, una de las responsabilidades que se le acredita es proporcionar aquellas capacidades necesarias y requeridas por una entidad y a la vez, desarrollar tanto habilidades como aptitudes propias del individuo, a fin de que se sienta lo más satisfactorio posible de sí mismo y

contribuya con el resto de la colectividad, o entorno en el cual se desenvuelve el individuo, en devenir diario (Alles M. A., 2007).

No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, que una organización es el retrato de sus miembros.

Esta nueva concepción que se presenta en la gestión del talento humano y conociendo que el recurso humano es el más difícil de administrar, porque es el único recurso que tiene emociones.

La gestión del talento humano, es moderna, se orienta más que nada en las personas, en la estrategia, en el desarrollo de talento, principio éticos. Se puede decir que es adoptada por una organización global, la cual le da valor agregado a la empresa mediante la valorización del personal, del talento humano de la creación de un ambiente laboral agradable, trabajando siempre desde un enfoque humanista, explotando la creatividad, iniciativa y la motivación (Londoño, 2008).

Una de las realidades es que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito, sino es tan solo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador, motivándolo emocionalmente a ser productivos. En la actualidad no sólo se califica a los individuos por lo más o menos inteligentes que pueden ser, ni por su formación o experiencia, sino además por el modo en que se relacionan entre ellos mismos y con los demás (Arias, 2000).

La inteligencia emocional en la gestión de recursos humanos, que ha demostrado ser una valiosa herramienta útil para el crecimiento

tanto personal como de la empresa, motivo por el cual se centra en el estudio de ciertos aspectos de carácter muy particular, que provienen del hacer y saber hacer (Blanco, 2007).

Esto debido a que en esencia el ser humano es un ser sociable y necesita recíprocamente de un grupo de personas o tareas para vivir y lograr sus objetivos.

El aporte en la época actual conocida como la era del conocimiento, es crucial, ya que la base de todo sistema social se fundamenta en las relaciones interpersonales, puesto que permiten que los individuos puedan crecer como personas, aprender y adquirir nuevas experiencias, además favorece sentimientos que se muestran en actos de compartir, sentir alegrías, desarrollar talentos, capacidades, habilidades y destrezas que les permite desarrollar ciertas cosas o tareas diarias, para lograr más objetivos y seguir creciendo como personas (Bradberry & Greaves, 2014).

Por otro lado, cada vez se investiga más sobre el individuo dentro de la organización. Y no como entes separados, desde la literatura de Maslow (2012), se perfilaba un cambio en los procesos de recursos humanos, donde las necesidades de la persona cobraban importancia, así como en el entorno, podía no solo afectar a la persona misma, sino a la organización.

El principal problema de las grandes empresas de hoy en día reside en elaborar políticas que hagan sentir a un empleado que él es un elemento esencial de la empresa.

Metodología

El enfoque de la investigación, es un enfoque cualitativo, según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010) la investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los

fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

Se realizara el tipo de diseño no experimental: Hernández, Fernández & Baptista, (2003), describe este tipo como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El alcance de la investigación es en el sector de la Educación y Psicología.

La variable de estudio es la Inteligencia emocional y el desempeño laboral

El método para recolectar datos y como analizar los datos es de:

Investigación Exploratoria: Cuando se pretende profundizar más acerca de un tema poco conocido o desconocido totalmente, esto con el fin de abordar puntos que no fueron tocados anteriormente, podemos tener resultados positivos como negativos pero siempre importantes para la investigación (Hernández, Fernandez & Baptista, 2003).

Para ello será necesario consultar y buscar de manera exhaustiva en las bases de datos proporcionados por la universidad como la EBSCO y fuentes bibliográficas como, revista, libros, publicaciones académicas, páginas y sitios web, etc, en las que contengan información de las variables estudiadas.

Investigación descriptiva: Es el de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2003)

Conclusiones

Como conclusión podemos determinar que:

Las personas que emocionalmente desconocen cómo afectan las emociones en el

desempeño laboral y en su vida en general, experimentarán dificultades para alcanzar el éxito.

La inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender pero también olvidar, por tanto se deben gestionar las emociones de forma constante.

Las organizaciones están llamadas a identificar el grado de inteligencia emocional de los empleados por separado y del grupo en general con el fin de realizar constantes acciones correctivas y preventivas en pro de mantener un ambiente de trabajo saludable y positivo.

Dar la debida importancia al proceso de selección de todos los empleados, pero de manera especial en los casos de las personas con cargos directivos o de liderazgo, quienes deberán estar mejor preparados para dirigir grupos y tomar decisiones oportunas, justas y objetivas, por lo que requieren una inteligencia emocional más desarrollada que los otros miembros del equipo.

Fomentar o estimular una cultura emocionalmente inteligente, mediante la incorporación de políticas institucionales que contribuyan a desarrollar la integración del personal, la autoconfianza, que faciliten la toma de decisiones, entre otras actividades.

Promover los trabajos en equipo, lo que permite ampliar el conocimiento y la interrelación del personal, potenciar las habilidades individuales, optimizar los recursos y conseguir resultados en menores tiempos.

Las empresas deben implementar y utilizar las herramientas y estrategias idóneas para controlar las emociones del personal y

encaminarse a prosperar en el desempeño laboral y empresarial.

Una persona con buen nivel de inteligencia emocional no siempre es el que más sabe, pero sí es siempre el que más colabora y brilla, ya que confía en sí mismo y en los demás, destacándose por el respeto, tolerancia y positivismo con que se maneja.

La limitación más importante fue el desconocimiento generalizado encontrado en las empresas acerca de la inteligencia emocional de los empleados y su importancia para el desempeño laboral, razón por la cual no fue posible obtener datos numéricos o porcentajes del grado de inteligencia emocional en alguna empresa del medio, ya que no cuentan con ninguna herramienta para diagnosticar o evaluar este factor importante.

Las posibles líneas de investigación serían: El grado de inteligencia emocional de los empleados y su relación con el ascenso laboral. La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo corporativo. La inteligencia emocional de los empleados y su incidencia en el clima laboral. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral cuanto más complejo es el trabajo. Desarrollo de investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables personales, familiares y organizacionales que puedan estar relacionadas con el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFIA

Abarca, N. (2004). *Inteligencia emocional en el liderazgo*. Santiago de Chile: Aguilar Chilena.

Alles, M. (2000, 2006, 2007). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Granica S.A.

Alles, M. A. (2007). Selección por competencias. *Ekos*, 17,18.

Alvarez Valverde, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de oftalmología.

Anderson, M. (2004). *Desarrollo de la inteligencia; estudio sobre psicología del desarrollo*. Alfaomega.

Andreas, S., & Faulkner, C. (1998). *PNL. La nueva tecnología del éxito*. Urano.

Antunes, C. A. (2000). *Las inteligencias múltiples: cómo estimular y desarrollarlas*. Narcea, S.A.

Araujo, M., & Guerra, M. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en instituciones de educación superior públicas*. Venezuela: CICAG.

Arias, F. (2000). *Administración de recursos humanos*. Trillas.

Ariza, A. L. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Medellín: Uninorte.

Aron, A.M. (1980). *Educadores y niños: manejo de problemas conductuales en niños de edad preescolar*. Santiago, Editorial Andrés Bello.

Bandura, A. y Walters, R. (2003). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid, Alianza.

Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencia*. Madrid: ESIC.

Bradberry, T., & Greaves, J. (2014). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Norma.

Butteriss, M. (2000). *Reinventando recursos humanos: cambio los roles para crear*

- una organización de alto rendimiento. Edipe.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- Condo, P. (marzo de 2016). *80 por ciento actitud*. Obtenido de Mentor of the billion: <http://thementorofthebillion.tumblr.com/>
- Cortese, A. (2014). *Inteligencia-emocional*. Obtenido de <http://www.inteligencia-emocional.org/>
- Cris, B. (2005). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional en la empresa: Los talleres de I.E.* trillas.
- Echeverría, R. (2003). *La ontología del lenguaje*. Sexta edición. Santiago de Chile, J. C. Sáez.
- FAQ. (Marzo de 2011). *elsiglodetorreon.com.mx*. Obtenido de elsiglodetorreon.com.mx: <http://elsiglodetorreon.com.mx/sup/doctor/01/15/01doctor08.pdf>
- Fernández, Hernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw-Hill.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente: La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Madrid: S.L. Fondo de cultura económica de España.
- Gemayel, M. D. (2006). *Ser, hace, tener: Atrévete a cambiar tu vida hoy*. Diana Sa.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D (2000). <<Leadership that gets results>>. Harvard Business Review, 78(2), 78-90.
- Goleman, D. (2014). *www.leadersummaries.com*. Obtenido de www.leadersummaries.com: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional#gs.uDuknmE>
- Goleman, D. (2015). *La inteligencia emocional en la empresa* (2da ed.). Madrid, España: Javier Vergara.
- Goleman, D. (2015). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Diana Sa.
- Güell, M. (2015). *¿Tengo inteligencia emocional?* Barcelona, España: PAIDÓS.
- Guerri, M. (2014). *Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida*. Valencia: Mestas.
- Hacon, R. (1978). *Eficiencia personal y de la organización*. McGraw-Hill Book Company.
- Inteligenciaemocional.org. (2016). *Inteligencia emocional*. Obtenido de http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion/elorigendelainteligenciaemocional.htm
- Kooper, R., & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Norma.
- Londoño, M. C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid: FC EDITORIAL.
- Loreta, M. (2013). *Inteligencia emocional en el desempeño contraactual*. Caracas.
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo*. Quito, Ecuador: Offset Santa Rita.
- Martineaud, S. (1999). *El test de Inteligencia Emocional*. México: Martínez Roca Editorial.

- Mental. (2015). www.mental-gym.com.
Obtenido de www.mental-gym.com:
http://www.mental-gym.com/Docs/ARTICULO_49.pdf
- Ornstein, R. (1994). *La revolución de la consciencia. Los límites del pensamiento racional*. Emece Editores.
- PsicoActiva. (1998).
<http://www.psicoactiva.com/diccio/diccionario-de-psicologia-d.htm>. Obtenido de PsicoActiva 2013 SL:
<http://www.psicoactiva.com>
- Salovey, & Mayer. (2012). La inteligencia emocional. *Bussines*.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (2013). *Inteligencia emocional*. Madrid.
- Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la Inteligencia Emocional*. Almería, España: Universidad de Almería.
- Simmons, S. (1997). *EQ. Cómo medir la Inteligencia Emocional*. Edaf. S.A.
- Tay, R. (2014). *Inteligencia emocional aplicada al campo laboral*. MINSA.
- Ulrico, D., Lose, M., & Lake, F. (2000). *El futuro de la dirección de recursos humanos*. EDIPE.
- Universidad de Valencia. (Julio de 2015).
www.upv.es/contenidos. Obtenido de www.upv.es/contenidos:
<https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/869054C.pdf>
- Urreta, E. (2016). *El mundo.es*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/larevista/num76/textos/inte.html>
- Carrión, S. (2001). *Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar emocional*. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.