



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MDTH-P-2015-2017-
000

Revisión teórica del concepto de inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al
título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por la estudiante:

Andrea Raquel Mera Molina

Bajo la dirección de:

Dra. Silvia Lorena Cuadrado González

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Abril de 2017

Revisión teórica del concepto de inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral

ANDREA RAQUEL MERA MOLINA¹

Theoretical review of the concept of emotional intelligence and its incidence in work performance

Resumen

En este proyecto de revisión teórica, fue necesario formular una propuesta que permitiese concebir como una unidad el desarrollo histórico de un fenómeno social que siempre ha estado presente y es inherente a la condición humana, al ser vivo, al ser social, como es la emoción, pero era necesario dar a conocer los hitos por los cuales la conceptualización de la misma ha pasado en la historia reciente de la humanidad. Al revisar los conceptos de Inteligencia emocional y determinar la incidencia de esta conceptualización en el desempeño laboral, es interesante conocer que, el conocimiento de la inteligencia emocional implica, adentrarse más en el estudio científico de las emociones y sentimientos humanos, desde lo orgánico, lo actitudinal, para poder identificar el factor que de la Inteligencia Emocional incide en el desempeño laboral también. Con este conocimiento podemos direccionar el desempeño laboral hacia un desarrollo adecuado institucional, lo que significa tocar temas sensibles, que requieren de definiciones, de instrumentos, de medidas, que por su naturaleza a veces son relativos, más aún cuando estos tratan de asuntos del desempeño laboral, es decir de lo personal y en lo social lo que significa la existencia de limitaciones y complejidades. La metodología utilizada para este estudio es descriptiva, social y explicativa a través de la revisión bibliográfica actual de artículos, textos y documentos, tomando también en cuenta el contexto histórico y los factores que intervienen para conceptualizar a la Inteligencia Emocional del ser humano y el desempeño laboral. De igual manera, se analizó la "importancia de las conceptualizaciones en el proceso del comportamiento social de los individuos" "cuando se evalúa el desempeño laboral en una institución"

Palabras clave:

Inteligencia emocional, emoción, ser vivo, desempeño laboral, satisfacción laboral.

Abstract

In this project of theoretical review, it was necessary to formulate a proposal that allowed to conceive as a unit the historical development of a social phenomenon that always has been inherent and present to the human condition, to being alive, the social being, as is the emotion, but it was necessary to show the milestones by which the conceptualization of the same has happened in the recently history of humanity. Reviewing the concepts of Emotional Intelligence and determining the incidence of this conceptualization in work performance, the interesting thing to know is that, the knowledge of emotional intelligence implies, to go deeper into the scientific study of human emotions and feelings, from the organic or biological, attitude, in order to be able to identify the factor through which Emotional Intelligence influences work performance as well. With this knowledge we can direct labor performance towards a proper institutional development, which means touching sensitive issues, that require definitions, instruments, measures, which by their nature are sometimes relative, more so when they deal with issues of work performance, that is personal and social, which means the existence of limitations and complexities. The methodology used for this study is descriptive, social and explanatory through the current bibliographical review of articles, texts and documents, also taking into account the historical context and the factors that intervene to conceptualize Emotional Intelligence of the human being and work performance. Similarly, we analyzed the "importance of conceptualizations in the process of social behavior of individuals" "when evaluating work performance of an institution"

Key words

Emotional intelligence, emotion, being alive, work performance, job satisfaction

Clasificación JEL
JEL Classification

M31

¹Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República, Universidad Particular San Gregorio – Ecuador. E-mail ameram@uees.edu.ec.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el tema de la productividad adquiere una connotación muy grande, dada la importancia que tiene ésta en la sociedad y es objeto de análisis desde diversas temáticas, algunas de las cuales están relacionadas con la actividad laboral y elementos que afectan al desempeño de la misma.

La actividad laboral es inherente a la condición humana en la producción de bienes y servicios necesarios para su sobrevivencia. Esta acción genera relaciones entre las personas y elementos que crean un tejido de interrelaciones al cual estarán sujetos los individuos y lo asumirán como propio, dependiendo del grado de satisfacción y realización personal de lo que están produciendo.

La productividad, el capital humano y su manejo dentro de las organizaciones, se han convertido en elementos claves para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas y se constituyen en una expresión de un mundo social donde conviven seres humanos, con sus mundos y sus sueños, es por esto que en el proceso productivo la satisfacción, entendiéndose como percepción positiva o negativa del empleado, es un factor importante que juntos a la organización de la empresa, y las aptitudes del empleado constituyen factores que inciden en el mejor desarrollo de la misma y por ende en su productividad (Irlanda & Terán, 2011).

Otro componente importante en el proceso productivo y sus relaciones es aquello que está ligado al desarrollo cognitivo, que son “los cambios producidos en la adquisición de conocimientos por parte de los individuos como consecuencia de su evolución psicológica y fisiológica” (Perales, 1992, p.173).

Esto, nos lleva a incursionar en el ámbito de lo histórico también, para encontrar las raíces donde subyace la fuente o el origen de este fenómeno, que tanta connotación tiene en el mundo actual en lo laboral, desde su efecto subjetivo en la producción.

Las organizaciones desde sus inicios han medido el desempeño de sus empleados según la capacidad intelectual y sus destrezas. Sin embargo, pese a poseer estas cualidades en ciertos casos su rendimiento no era el óptimo y esto se reflejaba en una desmotivación, que conllevaba a un bajo rendimiento laboral, es entonces cuando algunas organizaciones empiezan a descubrir la influencia que tienen las emociones, en el desempeño laboral del individuo y el rol importante de la inteligencia emocional (IE) dentro de las empresas, de cómo reaccionaría su personal ante diversas

situaciones, y la manera de como dichas emociones actúan en el desarrollo de la empresa (Trujillo y Rivas, 2005).

La historia del estudio y desarrollo de la Inteligencia Emocional (IE), señala entre otros a grandes investigadores como a Francis Galton, uno de los pioneros en demostrar las “diferencias individuales “en la capacidad mental de los individuos y se lo considera como el fundador de la escuela de psicología diferencial (inteligencia-personalidad) y en un precursor de la Inteligencia Emocional (IE), no sólo psicólogos se han interesado sobre el tema sino también como en el caso de LeDoux quien desde una base experimental biológica demuestra la relación y función de la amígdala cerebral en las emociones y la racionalidad (Trujillo y Rivas, 2005).

Los modelos de las instituciones corporativas de las décadas anteriores, que estaban dentro de la lógica del mercado que priorizaban las ganancias antes que nada, entraron en crisis puesto que, elementos tradicionalmente no mercantilista como es el factor humano, los estados emocionales, la responsabilidad social, la conciencia ecológica, cambiaron sustancialmente el enfoque de lo que era naturaleza y el objetivo de las instituciones. Cuando analizamos la concentración de riqueza que ha generado el modelo actual, los crecientes índices de estrés y depresión y el deterioro de los sistemas que sustentan la vida en el planeta, es difícil no percibir que ya entramos en una época en la cual nos tocará vivir las consecuencias de un modelo que se basó principalmente en el desarrollo científico y tecnológico incorporado en la lógica de la ganancia, y que dejó de lado el desarrollo del individuo como un ser corporativo, con conciencia, para garantizarle un desarrollo sostenible (Jarrin, 2007).

La importancia del estudio del tema actual tiene que ver con el fracaso del modelo y con el apareamiento de factores y lógicas nuevas que prefiguran una concepción diferente del desempeño institucional, lo cual implica un incesante desarrollo de la conciencia social por encima de indicadores de consumo, tendiendo a privilegiar el desarrollo y fortalecimiento del bien común, esto equivale a entender el concepto de ciudadano corporativo y valorar a las instituciones como sistemas humanos y no como máquinas para hacer dinero; en este contexto resulta estratégica la búsqueda por nuevos paradigma de gestión de la organización que equilibre el desarrollo entre ciencia y conciencia (Jarrín, 2007).

No cabe duda que en estos últimos tiempos, el impacto de la Revolución Científico Técnica en la producción, en las condiciones

contemporáneas, ha puesto en el centro de los debates la cuestión del conocimiento y las capacidades humanas en relación con la producción; a lo que habría que agregar, que no sólo es cuestión del conocimiento y de las capacidades humanas, si no que fundamentalmente es la condición humana el elemento sustancial generador de cambios, como factores determinantes de la productividad y de la eficiencia de la institución, por lo que "urge profundizar el análisis de los presupuestos metodológicos y epistemológicos que sustentan la concepción del llamado "Capital Humano" y reevaluar el tema desde una perspectiva diferente" (Vázquez y Castañeda 2004).

Thorndike (como citan Chamarro y Oberst, 2004) consideran que, han pasado por alto otras formas de inteligencia, como la social, que hacía referencia a la habilidad para entender y tratar a las personas. Así también, en su Teoría de las inteligencias múltiples Gardner (1983) incorporaba la inteligencia interpersonal y la intrapersonal a las anteriores concepciones sobre la inteligencia.

Al respecto Chamarro y Oberst (2004) afirman:

La inteligencia interpersonal consiste en la capacidad de comprender a los demás,; qué es lo que más les motiva, cómo trabajan y cuál es la mejor manera de colaborar con ellos, así pues, la inteligencia interpersonal sería la habilidad para entender las emociones y las intenciones de otras personas. Por su parte, la inteligencia intrapersonal permite al individuo configurar una imagen verdadera y exacta de él mismo que pueda utilizar para actuar en la vida de modo eficaz; es decir, hace al individuo capaz de utilizar esa imagen de sí mismo para conocer sus propias emociones. (p.209)

Sobre el tema Goleman, explica que la inteligencia emocional es más determinante que la inteligencia cognitiva en el éxito alcanzado en la vida, principalmente en áreas como el trabajo y las relaciones personales definiéndose ésta como un conjunto de habilidades que incluyen el autocontrol, el celo y la persistencia, así como la habilidad para motivarse a uno mismo y la habilidad para controlar los impulsos, retardar la gratificación, regular los estados de ánimo *propios*, evitar el estrés y mantener la esperanza.

Esta popularidad del concepto de Inteligencia Emocional (IE), puede ser interpretada como un indicio de la importancia que la gestión de las emociones tiene para las personas en nuestra sociedad (Roberts, Zeidner & Matthews, 2001).

Cabe recalcar que esta nueva corriente que desentraña aspectos que están inmersos e implícitos en las personas incide sustancialmente en las instituciones. Araujo y Leal (2007) expresan al respecto:

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas así mismo y a los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional (IE).(p.130)

Objetivo propuesto para la investigación

El objetivo principal de este estudio es analizar y dar a conocer los conceptos de Inteligencia emocional y determinar la incidencia de la misma en el desempeño laboral.

De ello se desprende las siguientes premisas o hipótesis: la evolución de la Inteligencia Emocional (IE), que parte de un concepto psicológico, después aterriza en una apreciación biológica orgánica, las cuales se concatenan y forman una unidad que caracteriza la personalidad del individuo, del grupo y de la organización se han producido.

Como segunda hipótesis: la importancia, que tiene la Inteligencia Emocional-IE, dentro de la organización para el desempeño laboral, como un factor que dinamiza positivamente las relaciones entre el grupo y mejora el desempeño laboral es determinante.

MARCO TEÓRICO

La importancia del tema es fundamental señalar, ya que de lo que se trata no es sino, la ruptura de paradigmas en la conceptualización y valoración del factor humano, la incidencia de aspectos subjetivos del desempeño laboral, la búsqueda de nuevos modelos de dirección y de gestión corporativas y una visión de responsabilidad y respeto para consigo mismo y para con los demás, generando una nueva ética institucional.

Inteligencia

La palabra inteligencia fue introducida por primera vez por Cicerón para describir el concepto de capacidad intelectual, proviene del

Latín *intelligere*, término compuesto de *inter* "entre" y "*legere*" leer, escoger, su espectro semántico es muy amplio, reflejando la idea clásica según la cual, por la inteligencia el hombre es, en cierto modo, todas las cosas que existen. Se puede colegir, que hay tres grupos de inteligencia: la psicológica, que muestra la capacidad la cognitiva, de aprendizaje y relación; la biológica, que considera la capacidad de adaptación a nuevas situaciones; y la operativa, aquella que se manifiesta en las pruebas de inteligencia (García, 1996)

El fenómeno de la inteligencia tomó una connotación mayor, a partir del Siglo XX, García (1996) estima que:

La inteligencia, el pensamiento y en general, todos los procesos mentales superiores del hombre, presentan unas raíces biológicas (filogenéticas y ontogenéticas) según hemos puesto de relieve, pero no pueden explicarse adecuadamente sólo desde categorías biológicas, como tampoco desde marcos individualistas y subjetivos. Es obligado situarse en la interacción del ser humano con su medio físico y sociocultural, y abordar las características de tal interacción, ya que es en ella donde surgen y se desarrollan los procesos psicológicos superiores y los productos culturales. (p.458)

El tema de la inteligencia no es un factor circunstancial ni temporal si no que es una impronta en cada individuo. Sternberg (como cita García, 2011) a lo largo de los años se han propuesto diferentes enfoques y definiciones sobre la inteligencia, si bien se ha ido desarrollando una concepción clásica basada en un relativo consenso, a la hora de definir la inteligencia en términos de una adaptación generalizada al entorno, facilitada por la existencia de un factor general de inteligencia (denominado "g") que subyacería a todo comportamiento adaptativo y que englobaría, de un modo jerárquico, otras aptitudes más específicas. Dicho factor se mediría por test estructurados y permanecería, en esencia, constante a lo largo de la vida.

El ser humano gracias a su capacidad intelectual puede no sólo responder a los estímulos del medio, sino, construir una relación «significativa», para poder representar el mundo como objeto de conocimiento, conceptualizarlo y operar con ese conocimiento, razonando,

inventando, resolviendo problemas y tomando decisiones. La inteligencia hace posible nuevas formas de pensar, comprender, inventar (Bericat, 2000).

Inteligencia Emocional (IE)

En el año de 1960, Mowrer destacaba la relación entre inteligencia y emoción, esto, aparentemente es un simple y sencillo paso a constituirse en un hecho de una inteligencia de alto orden, que dio paso a fundamentar un nuevo concepto que revolucionaría lo que hasta entonces había pasado casi inadvertido.

El concepto sobre la Inteligencia Emocional (IE), proviene del desarrollo de un término compuesto que proviene de las palabras latinas inteligencia (del latín, *intelligentia*) que es la capacidad de pensar, entender, razonar, asimilar, elaborar y emplear el uso de la lógica y emoción que viene del latín *emotio*, que significa "movimiento o impulso", "aquello que te mueve hacia",. Aparentemente, habría una contradicción en la naturaleza de ambos términos el uno desde la racionalidad y el otro desde la visceralidad, pero la conjunción de ambos genera un elemento fuerza que desequilibra positivamente las relaciones un estado personal e interpersonal (García, 1996).

En 1990 los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer acuñaron el término de Inteligencia Emocional (IE) para poder precisar el uso de buena forma de la Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal. Cermeño (2007) considera estas dos definiciones:

Inteligencia Interpersonal: Es la capacidad para reconocer y discriminar sentimientos e intenciones en otros. Está localizada en el lóbulo frontal, el daño en esta zona puede causar cambios profundos de personalidad. Por el contrario, otras afectaciones o enfermedades comprometen al resto de las inteligencias, pero dejando intacto la interpersonal. Sin lugar a dudas, la inteligencia interpersonal es la que está estimulada en la educación actual. Los principales componentes de la inteligencia interpersonal son: habilidad para negociar soluciones, habilidad para establecer conexiones personales, la habilidad para detectar y profundizar el conocimiento de sentimientos, motivaciones y preocupaciones de la gente. (Cermeño, 2007, p.60)

Inteligencia Intrapersonal: Es la capacidad para distinguir sentimientos y construir modelos mentales precisos de uno mismo, de manera de poder ser realista y capaz de usar ese modelo para

operar eficazmente en la vida. Ello permite acceder a los sentimientos de cada una de las personas, permitiendo distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta. (Cermeño, 2007, p.60)

Teoría sobre la inteligencia emocional de Goleman

Muchas son las consideraciones históricas acerca de la inteligencia emocional, a si tenemos que: Goleman categoriza dentro de la inteligencia emocional 5 habilidades o dimensiones emocionales y sociales básicas que influyen en el ámbito laboral y a su vez cada una conforma un sistema de competencias particulares que se relacionan entre sí (Goleman, 2004).

“En ella sobresalen y resultan esenciales las competencias emocionales que se completan con la inteligencia intelectual de las personas, sirviendo de enlace en el funcionamiento armónico entre los centros emocionales y los centros intelectuales en su cerebro” (Agüero, 2007, p.3).

Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Gil Adi

Es, a partir de las ideas del psicólogo y científico Estadounidense , Howard Gardner , basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Peter Senge y otros autores en que Daniel Gil Adi resalta la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal) , y luego, el mismo individuo en la interacción social, el manejo de conflictos, a fin de que toda persona asimile su necesidad de validación e interdependencia generándose así una relación dialéctica entre el yo y el colectivo (Gil Adi, 2000).

Modelo de los cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional (IE)

Para un mejor entendimiento de esta fenomenología se han establecido corrientes y construido modelos desde muchos ángulos de la vida del individuo y la sociedad , cabe recalcar el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde a la inteligencia la separan del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándola en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, para entender mejor el desarrollo integral de la persona (Cooper y Sawaf , 2004).

En la siguiente tabla se presentan el modelo de los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional (IE):

**Tabla 1:
Pilares de la Inteligencia Emocional (IE)**

1.- Conocimiento Emocional	2.- Aptitud Emocional	3.- Profundidad Emocional	4.- Alquimia Emocional
Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.	Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor resultado constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.	En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.	Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

Fuente: los Autores Cooper y Sawaf (2004)

En síntesis, este cuadro expresa 4 momentos de un mismo fenómeno desde su base constituida por la adquisición de nociones, ideas, saberes, prácticas, que juntas constituye lo que es el conocimiento emocional que crea un espacio interior de gran confianza; El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración; El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar; alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

Emoción

De la misma manera que la inteligencia fue enfocada desde ángulos de naturaleza diversa, el otro componente que Mowrer sostiene es la emoción la misma que es analizada en la teoría sociológica de las emociones de Theodore D. Kemper sustentada sobre dos presupuestos básicos:

El primero pone de relieve el hecho de que la inmensa mayoría de los tipos de emociones humanas derivan de los resultados reales, anticipados, imaginados o recordados producto de la interacción relacional.

El segundo, un corolario del primero, sostiene que, para entender los tipos de emociones, así como su génesis, será necesario contar previamente con un modelo que sistematice el juego, la esencia y las posibles consecuencias derivadas de las relaciones sociales. Existe un vínculo necesario entre subjetividad afectiva y situación social objetiva, lo que en último término justifica el proyecto de aplicar la perspectiva sociológica al estudio de las emociones. Si la mayoría de las emociones humanas se nutren en el contexto de las

relaciones sociales y si, como muchos autores afirman, el objeto propio de la sociología es el estudio de estas relaciones, es obvio que el conocimiento acumulado por esta disciplina puede iluminar aspectos esenciales del mundo afectivo. (Bericat, 2000, p.145-146)

Para comprender el significado e importancia de este fenómeno de la Inteligencia Emocional (IE), es necesario hacer una revisión integral y diversa del origen y evolución desde varios enfoques.

Los principios que rigen la vida emocional

Pittaluga (2012) considera que “la vida emocional está regida por tres principios elementales: (1) no hay emoción en ausencia de significado, (2) el pensamiento es un hábito y una habilidad, y (3) el cerebro no discrimina la experiencia del recuerdo” (p.47).

Tabla 2:
Principios que rigen la vida emocional

1.-No hay emoción en ausencia de significado	2.-El pensamiento es un hábito y una habilidad	3.-El cerebro no discrimina la experiencia del recuerdo
Para toda respuesta emocional ocurre la siguiente cadena: «pienso, siento, hago». Esta cadena se lee: hago según lo que siento, siento según lo que pienso. Esto significa que todo intento de controlar las emociones y sus consecuencias, en términos de comportamiento, implica controlar los pensamientos antecedentes y desencadenantes	Es una habilidad porque se cultiva y se adiestra, porque es susceptible al método. Es un hábito porque se expresa en forma de patrones recurrentes o modelos mentales y porque discurre en forma automática, hasta el extremo de que a veces una persona se sorprende pensando en tal o cual cosa o de tal o cual manera	Afrontar una experiencia traumática repercute en el cerebro de modo visible y, como consecuencia, se producen cambios fisiológicos, como la aceleración de la frecuencia cardíaca y la hipertonicidad muscular. La simple evocación genera la activación de las mismas zonas cerebrales y los mismos efectos fisiológicos.

Fuente: Pittaluga (2012).

En estos tres principios se sintetiza toda la importancia para controlar el pensamiento y orientar los modelos mentales y así obtener una vida emocional plena.

Lo conceptual de la inteligencia emocional

Tomando en consideración las definiciones de diferentes autores dada la importancia del tema, es fundamental señalar que lo que se trata no es sino la ruptura de paradigmas en la conceptualización, valoración del factor humano, e incidencia en los aspectos subjetivos en resultados de producción, la búsqueda de nuevos modelos de dirección y de gestión corporativas y una visión de responsabilidad, respeto para consigo mismo y para con los demás, generando una nueva ética institucional, para ello es necesario hacer una revisión integral y diversa del origen y evolución desde varios enfoques, desde lo etimológico, su conceptualización como la capacidad compleja integrada por un sistema de actitudes y habilidades que determinan la

conducta individual, reacciones, estados mentales, estilo de comunicación, niveles de autoestima, estos factores están interrelacionados y afectan de manera directa e indirecta al éxito, así como a la satisfacción personal y social de los empleados en la organización (Núñez, 2002).

En el mundo de las emociones y la relación de ésta con la conducta del individuo en diversas situaciones de la vida, ésta se halla balanceada entre los valores de cortesía, consideración y respeto, que emocionalmente gratifican y generan un equilibrio entre el trabajo, el hogar y la vida recreativa como lo considera el psicólogo Albert Mehrabian (Núñez, 2002).

Fernández (como citan Jiménez y López, 2009) menciona que la Inteligencia Emocional (IE) es concebida como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones de manera que el individuo pueda solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea, mientras que la visión de los modelos mixtos es más general y algo más difusa, ya que sus modelos se centran en rasgos estables de comportamiento y en otras variables.

El tema de la inteligencia emocional ha sido desarrollado desde visiones que van de lo emocional hasta niveles de conductas y comportamientos que inclusive en muchas ocasiones no tienen fuentes fehacientes y se atribuyen a aspectos de diversa índoles como niveles de empatía, asertividad y demás, en este sentido y en lo relacionado a lo emocional y la capacidad de regular a ésta e influenciar a las demás promoviendo de esta manera el desarrollo intelectual y emocional (Mayer & Salovey, 1997).

De la misma manera se la describe como un conjunto de facultades que determinan el modo de ser y de estar de una persona tratándose de un aspecto tan subjetivo, inherente a ésta y dada a la condición social de la misma en la interacción que se genera en su entorno, que influye directa y proporcionalmente y pasa a ser un factor consustancial de la Inteligencia emocional colectiva (Pittaluga, 2012).

Así también Guerra (2010) coincide:

Que la Inteligencia emocional se identifica como una habilidad del individuo, permitiendo percibir, comprender emociones en sí mismo y en los demás, así como también, expresarlas, evaluarlas y controlarlas para promover el crecimiento intelectual equilibrado de las emociones, estimulando el crecimiento intelectual y emocional de la persona para que su manera de pensar, sentir y actuar esté controlada de acuerdo a las circunstancias. (p.35).

Así mismo en esta dirección, y al relacionar la propiedad de ser consciente de poseer esa habilidad de entendimiento de las emociones y la capacidad de poderla transformar en una energía que se transmita a terceros y sirva para influenciarlos emocionalmente, es precisamente este elemento de Inteligencia Emocional que muchos estudiosos del tema dan a esta habilidad un factor determinante que actúa en la persona y que mejora las relaciones interpersonales y esto conlleva a construir un ambiente laboral optimo que contribuye y está directamente relacionado al alcance de mejores niveles de productividad (Cooper y Sawaf, 2003)

“Algunas investigaciones demuestran como las personas con elevada Inteligencia Emocional (IE) tienden a tener un estado de ánimo más positivo y son más capaces que otras, de reparar sus estados de ánimo tras la inducción a emociones desagradables” (Fernández, y Extremera, 2008, p. 17-45)

Sternberg (como citan Trujillo y Rivas, 2005) señala “la inteligencia está muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo y en cierto sentido con la salud mental”. La percepción, utilización, comprensión, y regulación de las emociones, así como sus implicaciones en nuestra vida diaria han sido estudiadas desde hace décadas, aunque han suscitado un interés creciente en los últimos años.

Siempre ha habido las contradicciones entre el mundo material su comprensión lógica y su intrincado concepto de realidades que van mucho más allá de una sumatoria de elementos de conocimientos y de informaciones sino que dentro de la persona existen habilidades, propiedades que pasan a ser una especie de valor agregado, además ayudan al mecanismo de adaptación inherente a la condición humana y que sirve para sobrevivir, trascender y fundamentalmente, para comunicarnos y de esa manera conocer mejor la realidad circundante, denominados “*modelos de habilidad*”, que difieren de los “*modelos mixtos*” cuando se incorporan rasgos propios de la personalidad del individuo (Fernández y Ruiz,2008).

Pero, los modelos presentados por Fernández y Ruiz no son los únicos existentes, además de ellos se puede mencionar el modelo de las cinco dimensiones emocionales de la Inteligencia Emocional (IE), expuesto por Agüero (2006). En ellos se mencionan la conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Otro de los factores que se deben de estudiar para comprender que es en sí la inteligencia emocional son los componentes de la misma. Desde el modelo de habilidad, Fernández

y Extremera (2005), señalan que la Inteligencia Emocional (IE), “implica cuatro grandes componentes: *Percepción y expresión emocional*: reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal; *Facilitación emocional*: capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento; *Comprensión emocional*: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales; y *Regulación emocional*: dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz”.

Sin embargo, se debe tener en cuenta otros componentes de la Inteligencia Emocional (IE), tales como: inhibición de impulsos, empatía, optimismo, habilidad social, expresión emocional, reconocimiento de logros, autoestima, nobleza (Cortés, Barragán y Vázquez, 2002).

La dicotomía de lo irracional en la expresión emocional y la racionalidad lineal de la inteligencia han sido polos donde se han ubicado posiciones de estudiosos de este fenómeno de la Inteligencia Emocional (IE), desde luego se trata de posiciones incompatibles pero por lo mismo, tiende a un equilibrio desde el concepto hegeliano (tesis , antítesis y síntesis), ambas tienden a una relación comunicacional estereotipada y es este concepto que lo asumen las posiciones más conservadoras como técnica de domesticación empleada especialmente en niños (Manrique, 2015).

Goleman (como cita Agüero, 2007). Las dimensiones de la inteligencia emocional son las siguientes:

Tabla 3:
Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

1.-Conciencia De Sí Mismo	2.-Autorregulación	3.-Motivación	4.- Empatía	5.-Habilidades Sociales
“Capacidad de saber que se siente en un momento dado y utilizar las necesidades y preferencias para tomar decisiones, al evaluar objetivamente sus capacidades con gran confianza en sí mismo” (Agüero, 2007, p.3).	“Manejar las emociones para que faciliten las tareas y no interfieran en la tarea que se lleva a cabo, ser conscientes en la búsqueda de los objetivos a alcanzar y recuperarse rápido del estrés emocional” (Agüero, 2007, p.3).	“Utilizar sus necesidades y sus preferencias para alcanzar sus objetivos, en tener iniciativas ser más eficaces y perseverar a pesar de los obstáculos y frustraciones que se presenten” (Agüero, 2007, p.3).	“Darse cuenta de lo que sienten las otras personas, ser capaces de ponerse en su lugar, cultivar la relación y ajustarse a la diversidad de las personas” (Agüero, 2007, p.3).	“Capacidad para manejar bien las emociones en las relaciones con los demás, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar y comunicarse fluidamente, utilizar estas habilidades para persuadir, negociar y resolver conflictos y cooperar y trabajar en equipo” (Agüero,2007,p.3). De acuerdo con Salovey y colaboradores, las habilidades emocionales descritas en la teoría de la IE permitirían un mejor procesamiento y asimilación de la información emocional producida por los sucesos vitales cotidianos, favoreciendo mayores niveles de bienestar y ajuste psicológico en los individuos. (Extremera y Duran, 2007, p. 242)

Fuente: Agüero (2007)

Goleman señala que las 5 competencias emocionales antes citadas, pueden diferenciarse en 2 sentidos:

Competencias Personales

Son las que establecen la forma en que la persona se relaciona con ella misma.

Competencias Sociales

Son las que establecen la forma en que la persona se relaciona con los demás. Por ello, la conciencia de sí mismo, la autorregulación y la motivación son competencias personales, mientras que la empatía y las habilidades sociales tienen que ver con las competencias sociales. (Agüero, 2007, p.3).

Se puede aseverar entonces, que la Inteligencia Emocional (IE), es un elemento integrador y uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano. De la integración dependen los niveles de productividad, en el que se consoliden los objetivos; por eso, es estratégica para orientar la organización al éxito, porque representa el patrón conductual a seguir, las creencias y los valores compartidos por sus miembros (Bermúdez y Teva, 2007, p.93).

La relevancia de estos temas para la psicología organizacional y para las empresas radica en comprender la relación que existe entre el comportamiento de las personas y la productividad, "por su parte, la satisfacción favorece el deseo de permanencia de las personas y se asocia con la reducción del ausentismo, la rotación y las quejas del personal" (Sanín y Salanova, 2014, p.93).

Si las organizaciones comienzan a considerar la Inteligencia Emocional (IE), como otro factor importante al momento de contratar al personal, se aseguraría un mejor funcionamiento empresarial y una cultura organizacional favorable (Sanín y Salanova, 2014).

Efectos de La Inteligencia Emocional (IE) en la vida laboral

Cada vez crece más el interés por establecer la relación entre la Inteligencia Emocional(IE) y su impacto en el ambiente laboral, personal, profesional y por ende en la producción; estudios realizados tienen por objeto responder a la pregunta de si las personas con mayor nivel de Inteligencia Emocional (IE), propician mejores resultados para su organización y estos resultados confirman que la Inteligencia Emocional(IE),puede contribuir a un mejor desempeño individual y organizacional .Por

ejemplo, a nivel individual, a través del estudio de varios cientos de directivos de 12 organizaciones diferentes, Boyatzis precisó que aquellos con mayor capacidad de auto-evaluación es decir, conciencia de sí mismo, lograron un rendimiento superior. El psicólogo estadounidense Herbert Spence, demostró que los gerentes con ventas superiores son aquellos que buscan el desarrollo de los demás y refuerzan sus capacidades, es decir gestión de relaciones (Turner & Müller, 2005).

Si bien estos estudios se han realizados en los grupos directivos de jerarquía superior, el mismo efecto se traduce a los empleados de niveles operativos, quienes aplicando su inteligencia emocional resultan más eficientes y eficaces en sus relaciones laborales con sus pares, expresando entusiasmo y empatía con los mismos, lo cual se expresa en el resultado de su producción; en lo que respecta a la relación porcentual entre la capacidad cognitiva y la Inteligencia Emocional (IE), en el proceso laboral, en lo personal. Diversos autores como los psicólogos Van Rooy y Viswesvaran, aseguran que la capacidad cognitiva sólo supone el 25 % de la variación en el desempeño laboral, mientras que Goleman encuentra que el 67 % de las habilidades consideradas esenciales para cumplir de manera eficaz eran, aptitudes emocionales; Chen estima, que la Inteligencia Emocional (IE), representa el 85-90% del éxito de los líderes de la organización; de esta forma se sugiere una primera proposición relativa al efecto de la Inteligencia Emocional (IE), sobre la satisfacción personal (Turner & Müller, 2005).

Proposición 1: Mayores niveles de Inteligencia Emocional (IE), conllevan mayor nivel de satisfacción personal en la vida. La investigación, no obstante, se refiere al efecto que ejerce la Inteligencia Emocional (IE), sobre el rendimiento y la satisfacción personal.

En lo relacionado a los niveles de la Inteligencia Emocional (IE), con respecto al rendimiento individual en el trabajo y a la satisfacción laboral del individuo, encontramos que aquellas organizaciones con una amplia gama de competencias de Inteligencia Emocional (IE), como automotivación, conciencia social y habilidades sociales, son mejores que la media y esto se refleja en relación a la superación de los objetivos anuales, a los ingresos entre un 15% y un 20%. Este efecto de la Inteligencia Emocional (IE), en las organizaciones no sólo se limita al mayor rendimiento obtenido, sino que parece percibirse que su influencia se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, y de manera extensiva, a una mejor orientación al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización.

Este fenómeno relacional entre la Inteligencia Emocional (IE), y la satisfacción laboral ha conllevado en destacar las competencias claves para la satisfacción laboral y el éxito profesional así, para Opengart, serían competencias claves el liderazgo, la autoconciencia, la empatía, el sentido del humor o la gestión del estrés; como se percibe que éstas, están vinculadas con la Inteligencia Emocional (IE), de ellas, tal vez sea el liderazgo la competencia más estudiadas en relación con el éxito, y con una clara vinculación con la Inteligencia Emocional (IE); esto recalca el papel de los individuos para ser líderes transformacionales y a los responsables del proyecto a una visión para motivar a sus seguidores siendo individuos que puedan reconocer y manejar sus propias emociones y la de los demás, condición que aseguraría el éxito organizacional (Opengart, 2005).

Proposición 2: Relación directamente proporcional entre Inteligencia Emocional (IE), y el rendimiento laboral.

Proposición 3: Las personas que tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional (IE), presentan mayores índices de satisfacción en el trabajo.

Proposición 4: Las personas que tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional (IE), presentan mayores habilidades de liderazgo transformacional.

Proposición 5: Los equipos de trabajo que cuentan con personas con alta Inteligencia Emocional (IE), obtienen mejores resultados.

Proposición 6: Las organizaciones que cuentan con personas con alta Inteligencia Emocional (IE), obtienen unos resultados mejores que el resto.

Hasta ahora hemos podido a través del tiempo conocer la Inteligencia Emocional (IE), en muchas de sus facetas, pero nos falta conocer la importancia que tiene, dentro del ámbito laboral que es la segunda variable de esta revisión teórica.

Desempeño Laboral

El desempeño es, aquella o aquellas acciones o comportamientos observados por los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Toda organización requiere para desarrollar su éxito mejorar el desempeño de sus empleados, razón que justifica la presencia de los gerentes de talento humano, que deben permanentemente monitorear y mejorar, lo que implica, conocer la conducta de sus operarios, organizar la funciones de los mismos, tomando en consideración el

puesto que desempeña cada uno, en relación a los resultados obtenidos en un período de tiempo determinado, éste desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir (Araujo y Leal, 2007).

El desempeño laboral, no sólo depende del esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo por lo que, para valorar a éste se requiere de acciones observables y medibles relacionadas con una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas, para ello se requiere de la evaluación de desempeño en sus variables de identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones: La identificación acorde al análisis de cargos y determinando las áreas de trabajo a examinar cuando se mide a éste; la medición es un sistema de evaluación que nace de la comparación del desempeño con ciertos estándares objetivos preestablecidos (Palacio, 2005).

La cultura del trabajo debe reposar sobre la concepción del mismo como valor, no sólo en lo económico, propio de visiones materialistas que empobrecen la consideración humana, sino como un valor moral, fuente de perfeccionamiento y desarrollo de la personalidad (Rodríguez, 2008).

La influencia de la Inteligencia Emocional (IE), en el desempeño laboral empieza por nosotros mismos. Al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no sólo ante el reto de fomentar, sino de inspirar el desarrollo de la Inteligencia Emocional (IE), entre los empleados de la empresa; el mensaje es claro, las posibilidades de éxito para el individuo y la institución son considerables y, además, el éxito está al alcance de nuestras manos (Núñez, 2002).

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad", entendidas y asumidas por parte de los empleados como una expresión de su propia creación que conlleve a acciones o comportamientos relevantes para cumplir con los objetivos de la organización y que estos en términos de competencias, de acuerdo a sus aptitudes y habilidades contribuyan al desarrollo de la empresa (Terán e Irlanda, 2011).

En el trabajo se pueden incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este (*desempeño intra-rol*), la realización de actividades extras que agregan

valor (*desempeño extra-rol*) o a actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la organización (*cumplimiento de normas*) y acción o acciones que tengan como objetivo el de obtener un resultado (Toro, 2010).

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que éste influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (Queipo y Useche, 2002).

“En el desempeño laboral se refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente” (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010, p. 22). Para que ello ocurra, el personal de trabajo debe conocer sus habilidades y el manejo de las mismas. Así también, son las personas las que realizan cotidianamente una serie de actuaciones, que se convierten en actividades coordinadas de la organización, de modo que ésta logra alcanzar sus objetivos y, en definitiva, realizar su misión. En este sentido, es gracias a la cooperación y contribución de las personas, en el desempeño de sus roles, que se hace posible el desarrollo de la organización y los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos (Ramírez, Abreu y Badii, 2008).

En cuanto a estudios realizados anteriormente se ha encontrado una relación positiva de la Inteligencia Emocional (IE), con el rendimiento y la productividad, de modo que quienes están satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos. (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011).

De la misma manera como se considera al individuo una unidad psicosocial, el trabajo es un factor que genera una impronta en el mismo, así la Inteligencia Emocional (IE), predice el rendimiento de las tareas en el ámbito laboral y la conducta pro-social, la misma que se define como una conducta voluntaria dirigida a beneficiar a otros (García, García y Ramos, 2007).

En las organizaciones, el estudio de la Inteligencia Emocional (IE), va ganando cada día mayor interés, tanto de sus directivos como del personal de trabajo en general, por tratarse de un fenómeno que está relacionado directamente con la sociedad, puesto que la productividad es la base sobre la cual se asienta la economía y por ende el bienestar de las personas.

por tal motivo los gerentes requieren estar dotados de inteligencia emocional para poder conocer y manejar sus emociones,

conocer los sentimientos de las demás personas, cuando en la jornada diaria se presentan condiciones en los que ponen a prueba actividades personales de autocontrol en los estados de ánimos o la sensibilidad de estos gerentes hacia sus propios sentimientos y los de los demás, tener un nivel de motivación como el optimismo, la autoestima y sobre todo la fuerza de voluntad ayudan a desarrollar relaciones interpersonales. (Galvis, 2007, p.41)

Dada la característica del trabajo como una acción de emprendimiento colectivo, todos sus actores independientemente de sus roles y del nivel organizativo en el que se encuentren, tienen que asumir un compromiso organizacional, desde la Inteligencia Emocional (IE), para que pueda estimularse el mejoramiento de la calidad de la comunicación y relación entre los actores para generar confianza e identidad de equipo, además para lograr un buen desempeño laboral la capacidad de comunicar como una de las características de la inteligencia emocional es una habilidad que se deba de poseer y ésta está relacionada con el deseo y placer de intercambios de ideas, sentimientos y conceptos (Batista y Bermúdez, 2009).

Cabe recalcar como elemento estratégico laboral la jerarquización y la relación directa entre los niveles de responsabilidades superiores en la organización a los niveles de la Inteligencia Emocional (IE), por eso cuanto más alto sea el puesto de un empleado se debe atribuir su eficacia al manejo de su Inteligencia Emocional (IE), por lo que, el nivel de compromiso, iniciativa, colaboración, comunicación, tiene que expresarse desde los puestos gerenciales hacia el personal especializado

En este contexto Miguel y Cat (2012) manifiestan:

La capacidad que tenga la cultura organizacional para la innovación, se analiza en función de qué tan abiertas estén las personas para aceptar que su entorno que es controlado, gestionado y cambiado, y que con éste ellas deben también asumir los cambios. El error más grande está cuando estas consideran que se influenciaría en el entorno con nuestros actos: *la omnipotencia es una de las principales resistencias al cambio.* (p.80).

El perfil profesional que interesa a las instituciones no focaliza ya, toda la atención en las habilidades técnicas y profesionales, sino que atiende a las competencias emocionales, interesándose por las personas proactivas que, como veremos más adelante, son cuestiones esenciales en el ámbito de la asignación de

autoridad y responsabilidad. El desarrollo profesional incluye potenciar las competencias personales y sociales propias de la inteligencia emocional, ya que la cultura organizacional es esencial para disfrutar de un entorno emocionalmente sano, aspecto que incide sobre la imagen de la entidad y sobre la reputación institucional que, en definitiva afecta a los resultados económicos de la organización (Barrio y Barrio,2009).

Existen autores que caracterizan al fenómeno de la Inteligencia Emocional (IE), utilizando categorías o lenguaje económicos como “La teoría del capital psicológico define los siguientes estados psicológicos, que influyen sobre el desempeño y la competencia profesional de los empleados” (Barrio y Barrio, 2009, p.79)

Tabla 4:
Estados psicológicos

1.-Eficacia	2.-Optimismo	3.-Esperanza	4.- Capacidad de recuperación
Que indica que las personas tienen confianza, por su autoconocimiento, en lograr el éxito en los retos que se le presenten.	De forma que se sientan motivados y esperen obtener resultados positivos en sus actuaciones.	Que les permita encontrar soluciones alternativas para alcanzar los objetivos ante los imprevistos y los problemas	Para recobrar su fortaleza ante los fracasos y mantener la actitud proactiva que los convierte en personas resilientes, que es un objetivo muy valioso en las políticas de recursos humanos.(Barrio y Barrio,2009,p.79)

Fuente: los Autores Barrio y Barrio (2009)

Uno de los aspectos, quizás el más importante en las actividades del ser humano es la búsqueda de la realización personal y la satisfacción que logra en cada de sus actividades como compensación propia a su esfuerzo.

Satisfacción Laboral

Desde que la actividad laboral se constituye como el centro del entorno en el cual gira toda la vida material e inmaterial del ser humano, pasa a ser éste un parámetro sobre el cual se va a determinar el nivel de satisfacción de vida por lo que éste fenómeno en los últimos años ha despertado el interés de muchos estudiosos y en especial el filósofo Ingles John Locke , quien realizó 3.300 investigaciones sobre satisfacción en el trabajo y definió a ésta como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010).

Considerando que la subjetividad en la percepción de la cuestión laboral relativo a la satisfacción de la misma, difiere muchas veces de muchos factores pero que a la final la calificación de lo positivo o no, radica fundamentalmente los niveles de satisfacción y solución de necesidades al verse éstas cubiertas y valoradas como recompensas aceptables a la tarea ejecutada, tal

como lo consideran los psicólogos Werther y Davis (Garmendia y Parra Luna ,1993).

Hay que saber diferenciar entre lo que es la satisfacción del trabajo y la motivación de la misma, para realizar dicha actividad, lo segundo tiene que ver con la conducta su fuerza e intensidad , mientras que lo relativo a la satisfacción se fundamenta en los sentimientos afectivos frente a la actividad laboral y todo lo referente que, se deriva de esto, además los factores que inciden positivamente tiene que ver desde lo mental, lo retributivo , condiciones ergonómicas y fundamentalmente el entorno que se ajuste a su personalidad, esto trae consigo no sólo la satisfacción desde el punto de vista personal sino también en la productividad , en el ausentismo y en la rotación. Hay factores que retroalimentan de una manera de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto y tienen que ver con el nivel de movilidad ya sea ésta transitoria o definitiva para poder satisfacer exigencias individuales (Robbins, 1996).

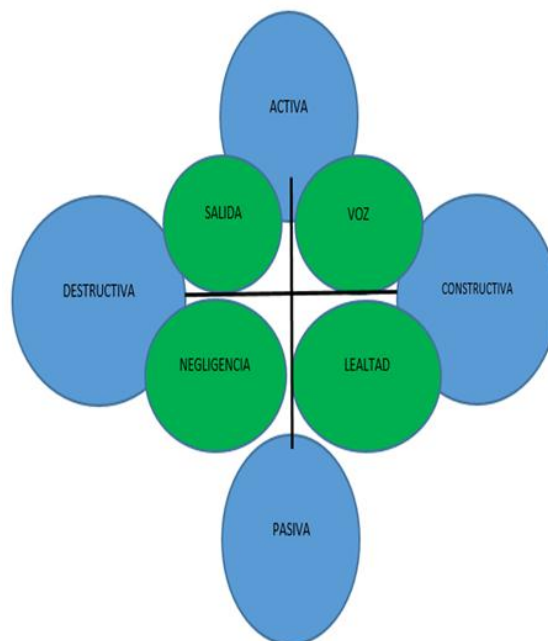


Figura 1: Explicación de cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción

Tabla 5:
Expresión de insatisfacción

Salida:	Voz:	Lealtad:	Negligencia:
Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.	: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.	: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto".	Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores

Fuente: Robbins (2004).

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio teórico es exploratoria, es decir luego de obtener la información primaria y secundaria se describe los aspectos biológicos, psicológicos y sociales relevantes de la revisión bibliográfica actual, de artículos, textos y documentos, tomando también en cuenta el contexto histórico y los factores que intervienen para conceptualizar a la Inteligencia Emocional (IE) del ser humano y el desempeño laboral.

La primera etapa de esta revisión y análisis bibliográfico y documental es exploratoria, porque se enfoca en precisar el por qué y el cómo de un fenómeno específico de la Inteligencia Emocional (IE) y cómo incide ésta en el desempeño laboral, estableciendo de esta manera explicaciones y conclusiones, que enriquecen las distintas teorías, que poseen los diferentes fenómenos.

La segunda etapa de esta revisión es descriptiva porque detalla las situaciones, los conceptos, principios, costumbres y los efectos que causan estos fenómenos en el desempeño laboral, adecuándose al propósito del estudio y permitiendo poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas de la conceptualización sobre la Inteligencia Emocional (IE).

Para ello se incluyó elementos referenciales que permitieron tener una noción más objetiva sobre la incidencia de la Inteligencia Emocional (IE) en los individuos, sus colectividades y en el ámbito del desempeño laboral, bajo un enfoque teórico correlacional de la documentación y la literatura revisada, donde se señalan grandes referentes como autores que se han destacado en el estudio de la Inteligencia Emocional (IE), como Opengart (como citan Danvila y Sastre, 2010) quien además de definir correctamente el concepto de la Inteligencia Emocional (IE), considera que una de las claves del desarrollo de este campo como área de interés científico es poder contar con el suficiente material bibliográfico, que permita sacar conclusiones válidas y superar las discrepancias conceptuales, que si bien son necesarias e ineludibles, permite consolidar nociones de este paradigma propio de la actualidad.

Cabe indicar, que el nivel de abstracción del tema obligó muchas veces, a interpretaciones que tienen que ser relacionadas directamente con las determinaciones, históricas, culturales, geográficas y demás, porque el tema adquiere dimensiones que muchas veces distan del análisis, inclusive de un mismo asunto, pero que

tiene connotaciones diversas, aun tratándose de actos únicos y propios.

Comparativamente una vez establecido la noción de Inteligencia Emocional (IE), ésta fue tomada en cuenta con sus variables y también en la subjetividad que refiere el tema, que se traslada al desempeño laboral, con todas las aristas propias del mismo y al final, se obtuvieron conclusiones de las afectaciones directas e indirectas positivas o negativas sobre el proceso laboral y sus resultantes.

Una vez que se realizó la revisión teórica del concepto de Inteligencia Emocional (IE), los antecedentes y su efecto en el desempeño laboral, se puede concluir que las dos principales hipótesis que se consideraron al inicio del trabajo, en la que se planteaba una dicotomía entre el factor psicológico y orgánico (cognitivo y emotivo) en el cual se asentaba la Inteligencia Emocional (IE), se encuentra una relación dialéctica de cadena e influencia mutua.

Sobre los antecedentes de su efecto en el desempeño laboral, existe una relación directa y proporcional entre las dos variables (inteligencia emocional y desempeño laboral), desarrollo de la idea que desde el estudio de grandes pensadores se ha ido construyendo uno de los conceptos que más ha influenciado y revolucionado las dinámicas y lógicas del desempeño laboral que sin alterar la esencia del trabajo en la producción de mercancías y bienes de consumo ha contribuido a mejorar la productividad y a enriquecer los espacios de la existencia del individuo, al incorporar el ámbito laboral como una de las facetas más importante de la vida misma puesto que, en ella los aspectos psicológicos de identidad, responsabilidad, integración y de realización se expresan con mayor fuerza y claridad y hacen del entendimiento de este fenómeno un elemento que va a marcar la etapa actual donde el mundo define su futuro, de una vida digna y plena en realización.

Además, esta revisión teórica permite considerar que, todos los paradigmas que no pudieron superar la verdad histórica, fueron remplazados por nuevos, con enfoques, que superan los anteriores e incorporan modelos de construcción colectiva y de corresponsabilidad, donde el centro de la atención sigue siendo el ser humano, sus afectos y emociones, sus mundos que se abrazan permanente y cotidianamente, construyendo una sociedad de todos y para todos, construyendo en bien común de la humanidad.

CONCLUSIONES

El fenómeno de la Inteligencia Emocional (IE), conceptualmente ha existido en tiempos inmemoriales bajo diferentes formas y apegado a costumbres y usos de diversas naturalezas. Pero, ha sido ya en el desarrollo de la revolución industrial donde se ha incorporado al desempeño laboral siendo hasta la década de los años 90 donde adquiere un carácter propio, que, con el decurrir del tiempo ha ido adquiriendo una connotación inherente al desarrollo laboral principalmente y en todos los ámbitos de la vida social del individuo.

Es un elemento que resalta y rescata la participación del ser humano, en todas las actividades y fundamentalmente en lo laboral, que y se constituye como un “enzimático social” y que sin lugar a dudas es un referente moral frente a otras “inteligencias artificiales”.

Siendo un tema actual, su estudio en lo ulterior deberá estar relacionado con la dinámica propia del tiempo, con la complejidad del ser humano y particularmente con las formas de expresiones laborales acorde al desarrollo de la ciencia y la tecnología, a los desafíos y peligros que permanentemente irán apareciendo y a los cuales hay que darles respuestas adecuadas y oportunas para lo que hay que Implementar los lineamientos propuestos para fomentar niveles de Inteligencia Emocional (IE) cada vez de mayor grado.

Se hace necesario incorporar desde la educación básica nociones de Inteligencia Emocional (IE), con el objetivo de desarrollar cambios a nivel psicológicos, conductuales y culturales desde la edad temprana para que ello permita un adecuado desarrollo del individuo.

En lo atinente a las limitaciones de la inteligencia emocional, esta se inscribe en el ámbito subjetivo siendo esta un elemento existente e importante en las relaciones interhumanas en el ámbito laboral y por ende tiene su limitante ya que su naturaleza subjetiva no permite expresarlo en un sistema medible su dimensión exacta, lo cual dificulta su uso en las políticas para mejorar los procesos laborales y la productividad.

Como líneas a investigar se debería Incorporar dentro de escolaridad inicial y media este fenómeno como tal para pedagógica y científicamente incorporarlo en la formación de los estudiantes; así mismo, en la legislación laboral , establecer elementos que promuevan e

incentiven la Inteligencia Emocional en las organizaciones laborales para dar impulso y fortalecer la productividad en las mismas , relacionar la IE en lo laboral como un elemento que incida el mejoramiento de las relaciones sociales en una comunidad , esto a desarrollarse en estudios sociológicos; y por último en todas las oficinas de talento humano , ubicar el fenómeno de IE, como el eje central sobre el cual gira predominantemente las relaciones humanas que coadyuvan a generar un ambiente laboral más propicio que incentive la productividad.

En perspectiva dada las características propias del desarrollo histórico cultural de las sociedades no es correcto generalizar la interpretación del fenómeno en si, por lo que, su estudio se hace más difícil, más particularizado, lo que lo hace propio a sí mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agüero, M. (2006). Inteligencia emocional: Un reto para el directivo del siglo XXI. *Folleto Gerenciales*, 10(3), 1.
2. Agüero, M. (2006). Inteligencia emocional: Un reto para el directivo del siglo XXI. *Folleto Gerenciales*, 10 (3), 1-6.
3. Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, 4(2), 132-147.
4. Araujo, M., y Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Depósito Legal*, 4 (2), 132-147.
5. Barrio, L., y Barrio, S. (2009). La gestión emocional en la evaluación del entorno de control. *Auditoría Pública*, (49), 75-85.
6. Batista, J., y Bermúdez Gil, M. C. (2010). Inteligencia emocional y liderazgo femenino en cargos de dirección en organismos público. *REDHECS*, 7(4), 45-65.
7. Bericat, E. (2000). La sociología de la emoción y la emoción en la sociología. *Paper* 62,145-146.
8. Bermúdez, M., Teva, I. (2003). Análisis de la inteligencia emocional, estabilidad emocional, y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1), 27-32.
9. Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1-2), 25.
10. Cermeño, O. (2007). Concepto Clásico de Inteligencia. *Revista Semestral Humanidades y Educación*, 58-62.
11. Chamorro, A., y Oberst, U. (2004). Modelos teóricos en inteligencia emocional y su medida. *Aloma: revista de psicología*,

- ciències de l'educació i de l'esport Blanquerna*, (14), 209-217.
12. Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de RETAIL. *Theoria*, 19(2), 21-26.
 13. Cooper, R. Y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. *Editorial Norma*.
 14. Cooper, R., y Sawaf, A. (2003). Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y la organización. *Editorial Norma*, 110
 15. Cortes, J., Barragán, C., y Vázquez, M. (2012). Perfil de inteligencia emocional: construcción, validez y confiabilidad. *Salud mental*, 25(5), 50-60.
 16. Danvila, I., y Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales* 20, 107-126.
 17. Extremera, N., Durán, A., y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, (342), 239-256.
 18. Fernández, P., y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (54), 63-94.
 19. Fernández, P., y Extremera, N. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Psicoeducativa*, 6(2), 421-636.
 20. Fernández, P., y Ruiz, D. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Psicoeducativa*, 6(2), 421-636.
 21. Ferragut, M., y Fierro, A. (2012). Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(3), 95-104.
 22. Galvis, C. (2007). Inteligencia emocional de los gerentes en instituciones de educación superior. *REDHECS*, 2(2), 36-54.
 23. García, A., García, M., y Ramos, P. (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia: Aplicaciones para la selección de personal. *Anales de psicología*, 23(2), 231-239.
 24. García, E. (1996). Inteligencia y sistema cognitivo. *Anales del Seminario de Historia de la Filosofía*, 445-462.
 25. Garmendia, J.A. y Parra Luna, F. (1993), Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid: *Editorial Taurus*.
 26. Gil'Adí, D. (2000). Inteligencia Emocional en la Práctica. España: *Editorial McGraw – Hill*.
 27. Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence London, Bloomsbury.Miles. Emotional Intelligence: The peak of performance or old hat, 167-177.
 28. Goleman, D. (2004). ¿Qué hace a un líder? *Harvad business review*.1-11.
 29. Guerra, D. (2010). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y su Desarrollo Personal. *REMO*, VII (18), 34-44.
 30. Jarrin, A. (2007). Cultura organizacional y reinserción empresarial: de la ciencia a la conciencia. *Signo y Pensamiento*, 51,161-167.
 31. Jiménez, M., y López, E. (2009). Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. *Revista Latinoamericana de psicología*, 41(1), 69-79.
 32. Licea, L. (2002). La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud. *Rev Enferm IMSS*, 3, 121-123.
 33. Manrique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq*, 35 (128) ,801-814.
 34. Mayer, J., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. 3-31.
 35. Miguel, A., y Cat, F. (2012). La gestión humana como facilitador de la innovación en las organizaciones. *Revista de Negocios del IEEM*, 80-81.
 36. Núñez, I. (2002). Inteligencia emocional en las entidades de información. ¿Cómo encauzar los afectos en bien de la organización? *ACIMED*, 10(1) ,77-82.
 37. Opengart, R. (2005). Emotional intelligence and Emotion work: Examining constructs from an interdisciplinary framework. *Human Resource Development Review*, 4(1), 49-62.
 38. Palacio, F. (2005). Psicología de la Organización. *Pearson Prentice Hall*.
 39. Perales, F. (1992). Desarrollo cognitivo y modelo constructivista en la enseñanza-aprendizaje de las ciencias. *Interuniversitaria de formación del profesorado*, (13), 173-189.
 40. Pittaluga, C. (2012). La inteligencia emocional en las escuelas de gerencia. *DEBATES IESA*, XVII (4) ,46-49.
 41. Queipo, B., y Useche, M. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 8(3), 486-496.
 42. Quintero, N., Africano, N., y Farías, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
 43. Ramírez, R., Abreu, J., y Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185.
 44. Robbins, S. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., pág. 197.
 45. Roberts, R., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). "Does emotional

- Intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions". *Emotion*, 1, 196-321.
46. Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
 47. Rodríguez, H. (2008). La cultura es también una responsabilidad social empresarial. *Revista Empresa y Humanismo*, XI, (2/08), 109-134.
 48. Rodríguez, R. (2007). Propuesta de modelos culturales orientados a la gerencia de los cambios. *Acimed*, 15(4).
 49. Sánchez, A., Marrero, C., y Martínez, C. (2005). Una Mirada a los Orígenes de las Competencias Laborales. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 11(2), 1-14.
 50. Sanin, J., y Salanova, M. (2014) Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Univ. Psychol*, 13(1), 97-107. doi:10.11144
 51. Terán, O., y Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 17(1), 96-110.
 52. Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 9-24.
 53. Turner, J.R. Y Müller, R. (2005). The project manager's leadership style as a success factor on projects: a Literature Review. *Project Management Journal*, 36 (2), 49-60.
 54. Valls, F. (2007). Inteligencia emocional y asesoramiento vocacional y profesional: usos y abusos. *Revista electrónica de investigación Psicoeducativa*, 5(11), 179-200.
 55. Vázquez, Y., y Castañeda, M. (2004). Apuntes para una reflexión sobre las concepciones del Capital Humano. *Economía y Desarrollo*, 135 (1), 116-130.
 56. Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 8 (2), 89-92.