

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Influence of Emotional Intelligence in Job Performance

*Patricia Carmona-Fuentes*¹

*Roberto E. Rosas-Reyes*²

Ensayo recibido: Mayo, 2017 // Aceptado: Agosto, 2017

RESUMEN

El propósito de este trabajo es identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones actualmente, considerando especialmente el efecto que puede ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización. El problema que se intenta resolver con este trabajo debe responder a la interrogante, ¿La maximización de los resultados laborales está dada por la influencia de las diferentes inteligencias en las personas de la organización? La conclusión del presente ensayo es que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra.

Palabras clave: Inteligencia emocional, inteligencias múltiples, desempeño en la organización.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to identify the influence of emotional intelligence in organizations today, especially considering the effect different intelligences can have related to the generation of knowledge in the organization. The problem we are trying to address with this work should answer the question: Is the maximization of employment outcomes given by the influence of the different intelligences in people of the organization? The conclusion of this essay is that there is a strong relationship between emotional intelligence and job performance; in which, the more complex the job it emotional intelligence becomes more necessary, and they can't exist independently of one another.

Key words: Emotional Intelligence, Multiple Intelligences, Performance in the Organization.

¹ Doctorado en Ciencias de la Administración. Universidad Cristóbal Colón. Líneas de investigación: Educación y clima organizacional. Dirección: Tel:(229)1-62-86-76 . Dirección: Periférico Norte 799, Núcleo Los Belenes. Zapopan, Jalisco. Tels. +52 (33) 3770 3300. E-mail: p_carmonaf@hotmail.com.

² Doctorado en Ciencias de la Administración. Universidad Cristóbal Colón. Líneas de investigación: Educación clima organizacional. Dirección: Periférico Norte 799, Núcleo Los Belenes. Zapopan, Jalisco. Tels. +52 (33) 3770 3300. E-mail: r_rosas30@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado. La rápida evolución y los cambios que se presenta en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza-aprendizaje, tienen como consecuencia la innovación del ambiente laboral hacia estructuras emocionales generadas a partir de las personas que forman las empresas u organizaciones con la única finalidad conseguir un aumento en la productividad de los trabajadores, como mencionan Danvila y Sastre (2010), las emociones de los trabajadores pueden influir sobre el rendimiento de su trabajo.

Desde esta perspectiva existe un interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes, etc. de cada uno de los miembros de la empresa, tomando en consideración aspectos como la creatividad, la lógica, la flexibilidad, la comprensión y otros donde se reconoce la importancia de la inteligencia emocional. El efecto de la inteligencia emocional no se limita sólo 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 (Carmeli, 2003; Vakola et al., 2004).

Las organizaciones en el desarrollo de su práctica tratan de satisfacer los objetivos que se plantean y el desempeño de su capital humano, sin dejar de responder a las competencias empresariales. Goleman (1999), plantea que cada vez son más las empresas para las que alentar este tipo de habilidades es un componente vital para la filosofía de la gerencia, actualmente no se compete sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano.

Todas las organizaciones sin considerar el giro en el que se desenvuelven están inmersas en los avances y cambios que se presentan en la actualidad, atendiendo estas consideraciones el presente ensayo tiene como propósito determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, con la finalidad de detectar si el desempeño laboral se ve influenciado por las inteligencias múltiples.

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente se consideraba la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior a los demás, pero debido a los nuevos conceptos sobre ésta teoría dan respuesta a éste y se considera que la Inteligencia Emocional es una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir una satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que desarrollen, a la vez crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y desempeño laboral. (Araujo y Leal, 2007).

Este trabajo tiene por objetivo analizar la influencia de la Inteligencia Emocional en el recurso humano dentro de la organización, a partir de plantear el supuesto de que el desarrollo de la inteligencia emocional resulta un factor determinante en la mejora de las relaciones de las personas en las organizaciones, y por ende manifiesta un incremento en los resultados laborales que se espera de ellos.

ANTECEDENTES: TEORÍA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Desde los trabajos expuestos por Gardner en el 2003, el concepto de inteligencia emocional comenzó a estar presente cada vez más en los estudios organizacionales, Gardner incluye la "inteligencia personal" en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples. En concreto, según este autor, la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones (Gardner, Feeldman, y Krechevsky, 2001)

Ortiz (2007), señala como punto de partida para el conocimiento de la teoría de las inteligencias múltiples el libro publicado en 1983 por Gardner, quien había investigado durante muchos años el desarrollo de las capacidades del conocimiento del ser humano.

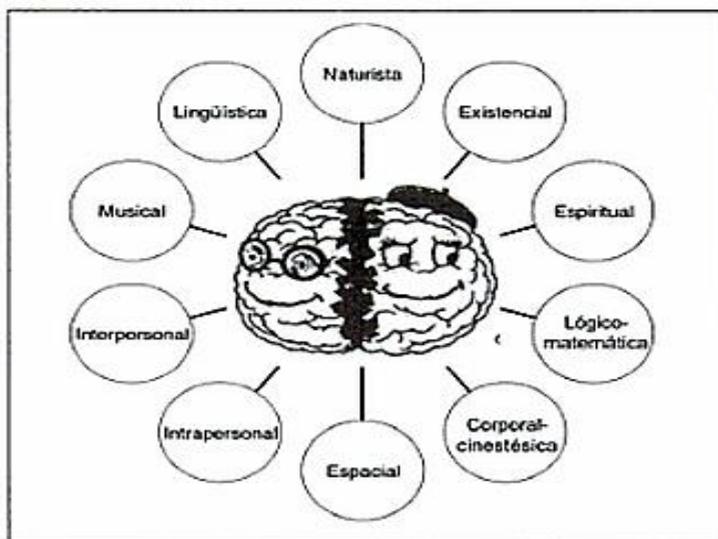
Gardner (2009), junto con otros estudiosos del comportamiento realizaron una amplia investigación utilizando una gran variedad de

fuentes, por medio de la cual hicieron un gran aportación a la educación, ya que toma de la ciencia cognitiva (estudio de la mente) y de la neurociencia (estudio del cerebro) su visión pluralista de la mente teniendo en cuenta que la mayoría de las personas posee un gran espectro de inteligencias y que cada uno revela distintas formas de conocer.

Estas inteligencias se determinaron a partir del estudio de unas habilidades o destrezas cognitivas variadas identificadas en poblaciones de sujetos particulares: individuos talentosos, secuelas de lesiones cerebrales, observaciones evolutivas y culturales. Para que las habilidades observadas recibieran el calificativo de inteligencias debían cumplir los criterios antes expuestos.

Gardner en 1983 propuso ocho inteligencias:

Figura 1. Modelo de inteligencias múltiples de Gardner (2003)



Fuente: Gardner (1983)

1. Inteligencia lingüística: Se utiliza en la lectura de libros, en la escritura de textos, y en la comprensión de las palabras y el uso del lenguaje cotidiano. Esta inteligencia se observa en los poetas y escritores, pero también en oradores y locutores de los medios de comunicación.

2. Inteligencia lógico-matemática: Utilizada en la resolución de problemas matemáticos, en el contraste de un balance o cuenta bancaria y en multitud de tareas que requieran el uso de la lógica inferencial o proposicional. Es la propia de los científicos.

3. Inteligencia musical: Se maneja al cantar una canción, componer una sonata, tocar un instrumento musical, o al apreciar la belleza y estructura de una composición musical. Naturalmente se observa en compositores y músicos en general.

4. Inteligencia espacial: Se esgrime en la realización de desplazamientos por un ciudad o edificio, en comprender un mapa, orientarse, imaginarse la disposición de unos muebles en un espacio determinado o en la predicción de la trayectoria de un objeto móvil. Es la propia de los pilotos de aviación, los exploradores o los escultores.

5. Inteligencia kinestésico-corporal: Se utiliza en la ejecución de deportes, de bailes y en general en aquellas actividades donde el control corporal es esencial para obtener un buen rendimiento. Propia de bailarines, gimnastas o mimos.

6. Inteligencia interpersonal: Es la capacidad de entender y comprender los estados de ánimo de los otros, las motivaciones o los estados psicológicos de los demás.

7. Inteligencia intrapersonal: Es la capacidad de acceder a los sentimientos propios, las emociones de uno mismo y utilizarlos para guiar el comportamiento y la conducta del mismo sujeto. Se refiere a una capacidad cognitiva de comprender los estados de ánimo de uno mismo. Se utiliza para comprendernos a nosotros mismos, nuestros deseos, motivos y emociones.

8.- Inteligencia natural: Se describe como la competencia para percibir las relaciones que existen entre varias especies o grupos de objetos y personas, así como reconocer y establecer si existen distinciones y semejanzas entre ellos.

Recientemente Garder (2003), agrego 2 nuevos tipos de inteligencias a su modelo original:

9.- Inteligencia espiritual: Descrita como un estado del ser manifestada por cuestiones espirituales o religiosas, argumentando la importancia de que el ser humano cuente con la necesidad de tener un modelo de viabilidad sobre sí mismo para la correcta toma de decisiones. Es la habilidad para encontrar el significado y el sentido de nuestros actos. La creencia religiosa es solo una parte de esta inteligencia.

10.- Inteligencia existencial: Se adentra en los intereses supremos de los hombres, el significado de la vida, el amor, la muerte y la condición humana. Es la capacidad para situarse a sí mismo con respecto al cosmos y respecto a los rasgos existenciales de la condición humana.

Es de gran importancia considerar que la inteligencia interpersonal mencionada por Gardner, es llamada hoy en día inteligencia emocional y esta se considera como la base para el desarrollo e implementación de un eficiente comportamiento, que aplicado a las empresas, influirá de manera positiva en los resultados de la organización. En la práctica laboral es frecuente observar personas que poseen un alto coeficiente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un coeficiente más bajo, realicen su trabajo considerablemente mejor o incluso alcanzan un mejor puesto en la empresa.

El desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando así se proyecta la posibilidad de otorgar un ascenso en la empresa, sin embargo el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones.

Goleman (1998), plantea claramente esta situación en su definición sobre la inteligencia emocional, el cual cita que es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para motivarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”.

Es importante reconocer la capacidad de los sentimientos en sí mismo y en otros trabajadores, siendo esta una responsabilidad del encargado de evaluar el área del recurso humano.

Nava (2006), recalca un concepto vanguardista más enfocado a la organización, definiendo la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Por lo anterior la gerencia además de ser eje central en la organización debe descubrir las necesidades emocionales y procurar potencializarlas para lograr un mejor desempeño y mayor productividad.

MARCO REFERENCIAL: TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Infinidad de investigadores han considerado importante el estudio de la inteligencia emocional, por lo que existen numerosas definiciones sobre ese concepto, como es el caso de Mayer y Salovey (1997), quienes consideran que es un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno.

Se sabe que los comportamientos inteligentes están determinados por una acumulación de experiencias al respecto y que la inteligencia no se da al margen del aprendizaje. Según Gardner (2009):

“Las fuerzas, culturales, familiares e históricas convergen para que un sujeto muestre un gran talento en su campo, es decir una persona no es superdotada o talentosa a causa de la herencia, del ambiente, ni de estar llevando un entrenamiento, sino de una interacción constante y compleja entre una serie de fuerzas que lleven a alcanzar una competencia”.

Después de múltiples estudios acerca de las inteligencias múltiples, se ha encontrado que la nueva visión de Gardner (1998), sobre la mente reivindica que la competencia cognoscitiva humana se describe mejor según un conjunto de habilidades, talentos o aptitudes mentales, a las que llamamos “inteligencias”. Todos los individuos normales poseen estas habilidades hasta cierto punto; los individuos se diferencian por el nivel de habilidades y la naturaleza de su combinación.

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, haciendo referencia a que éste depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características y competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un trabajador desarrolle al realizar su trabajo, esto lo demuestran Davis y Newstrons (2003), que conceptualizan las siguientes capacidades: Adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Tomando en consideración diferentes autores como: Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995, 1996, 2000), Bittel y Newstrons (1999), Gil Adi (2000), Chiavenato (2002) y Robbins (2004), se puede practicar un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y sub-indicadores de las inteligencias, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática, sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones, que conforman un conjunto de aportes a los estudiosos del área gerencial educativa.

En 1990, Salovey y Mayer, mencionaron el término inteligencia emocional sin imaginar la fama que el futuro esta expresión tendría ni la importancia en los grupos de conocimiento de la actualidad, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran este concepto o su significado, fundamentalmente, gracias al trabajo de Goleman.

Un modelo precursor de la inteligencia emocional había sido propuesto por Bar-On (1997). En años más recientes, otros teóricos han desarrollado variaciones de la misma teoría, por ejemplo, Weisinger (1998), propone la creación de una organización emocionalmente inteligente mediante el manejo de la inteligencia emocional, el conocimiento interpersonal y la capacidad de ayudar a los demás. Pero fue Goleman, un investigador y periodista del New York Times, quien puso sobre la mesa el tema en todo el mundo, a través de sus obras “La inteligencia emocional” (1995) y “La inteligencia emocional en la empresa” (1999).

En 1997, la American Society for Training and Development realizó una encuesta sobre las prácticas más usuales de las principales empresas y se demostró que cuatro de las cinco empresas consultadas no sólo tratan de alentar el aprendizaje y el desarrollo de la inteligencia emocional entre sus empleados, sino también la tienen en cuenta a la hora de evaluar el rendimiento de éstos y en su política de contratación.

Reuven Bar-On (1997), presento un modelo donde describe básicamente la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que determinan la capacidad de alcanzar el éxito al afrontar las demandas y las precisiones del entorno.

Reunió las 15 capacidades clave en 5 grandes grupos: Las capacidades intrapersonales, que incluye el ser consciente de uno mismo, comprender las propias emociones y ser capaz de afirmar las propias ideas y sentimientos; Las capacidades interpersonales, donde se circunscribe el ser consciente y comprender los sentimientos de los demás, preocuparse por la gente en general y ser capaz de establecer vínculos emocionalmente estrechos; La capacidad de adaptación, definida como la capacidad de corroborar los propios sentimientos, de ponderar la situación, de cambiar los propios sentimientos y pensamientos y de resolver problemas; Las estrategias de manejo del estrés, determinada como la capacidad de afrontar el propio estrés y de controlar situaciones cargadas emocionalmente; Y los factores motivacionales y ligados al estado de ánimo, como el optimismo, la capacidad de disfrutar de uno mismo y de los demás al sentir y expresar alegría.

Marina (1993), también se refiera a la inteligencia emocional y menciona:

“La principal característica de la inteligencia humana es la invención y promulgación de fines. El creador selecciona su propia información de acuerdo con el fin propuesto, dirige la mirada sobre la realidad y se fija sus propias metas. Es el modo de obrar que permite resolver problemas nuevos y que permite un ajustamiento de la realidad”.

En el ámbito laboral esta inteligencia permite desarrollar ideas creativas y dar solución a problemas desde un punto de vista diferente a lo acostumbrado.

Las inteligencias se pueden encontrar distribuidas de diversas formas entre las personas y sobre todo entre los trabajadores que forman parte de la organización, como ya se ha mencionado. Para Gardner (2009), todas las inteligencias son igualmente importantes, lo que implica que el éxito de toda lección radica en la utilización de diversas actividades que las desenvuelvan y consoliden en los trabajadores.

En el ámbito laboral actual ya no solo se considera para contratar a un trabajador su formación o experiencia, sino que una parte fundamental es la forma de relacionarse con los demás, las relaciones interpersonales de los miembros de una organización, son hoy en día la base del éxito de una empresa. Aquí la importancia de diversos y abundantes estudios realizados hoy en día, cuyo objetivo básico es descubrir el nivel de importancia y la influencia de esta inteligencia en la productividad y el desarrollo de las organizaciones modernas.

Es importante aclarar que estas inteligencias se pueden desarrollar y cultivar en las organizaciones, y es tarea de la gerencia, identificar estas cualidades entre sus trabajadores. La inteligencia emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona va adquiriendo a lo largo de la vida le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas y enfrentarlas desde otro punto de vista.

CONCLUSIONES

La teoría de las inteligencias múltiples ayuda a comprender mejor la inteligencia humana, suministrando elementos para el aprendizaje de la persona, siendo este un nuevo inicio en la forma de comprensión del recurso humano.

La inteligencia humana y el ámbito laboral no pueden existir de un modo independiente, en el marco de las relaciones laborales desarrolla los medios para utilizar las potencialidades de la persona en su beneficio laboral.

No existen suficientes soportes metodológicos para realizar un análisis más profundo sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, son pocos los trabajos empíricos dedicados a este tipo de investigación, por lo que deja abierta la posibilidad para realizar estudios que reconozcan la existencia de una la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Más bien, la inteligencia emocional puede ser consideradas complementaria, y la importancia del concepto se debe a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los diferentes niveles de éxito en varias esferas de la vida, entre ellas, indubitadamente, en el ámbito laboral.

BIBLIOGRAFÍA

American Training and development Association. (1997). *National Human Resources Development Executive Survey*. Fourth Quarter Survey Report.

- Araujo, C. y Leal, M. (2007). *Emotional Intelligence and Labour Performance at the Directive Level in the Public Superior Institutions*. Venezuela: Editorial Cicag
- Bar-On, R. (1997). *The emotional Quotient Inventory (EQ-i). A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bittel, L. y Newstrom, J. (1999). *Lo que todo supervisor debe saber*. México: McGraw Hill Interamericana de México, S.A.
- Brunner, I. y Rottensteiner, E. (2006). *El desarrollo de las inteligencias en la infancia*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Carl, F. (1996) *Changing Forever: The Well-Kept Secret of Americas' s Leading Companies*. East Lansing: Michigan State University Press
- Carmeli, A. (2003). *The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers*. Journal of Managerial Psychology, Vol. 18, nº 8, 2003, p. 788-813.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Danvila, I. y Sastre, M. (2010). *Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación*. Universidad Complutense de Madrid. Cuadernos de Estudios Empresariales 2010, vol. 20, 107-126
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento individual e interpersonal, en Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill,
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Nueva York: Basic Books.
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Gardner, H. (2009). *Reflections on Multiple Intelligences: Myths and Messages*. Madrid: Editorial Phi Delta
- Gardner, H. Feeldman, D. y Krechevsky, M. (2001). *El proyecto spectrum*. Madrid: Editorial Morata.
- Gil Adi, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España: Editorial. McGraw – Hill.

- Goleman, D. (1998). *Working emotional intelligence*. España: Editorial Kairos.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books Psychology.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2000). *Leadership that gets results*. Harvard Business Review, 78, 2 pp 78-90
- Marina, J. (1993). *La teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Mayer, J y Salovey, P. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Nueva York: Basic Books.
- Nava, A. (2006). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. Tesis doctoral no publicada (Doctorado en ciencias gerenciales). Maracaibo: Universidad Rafael Beloso.
- Ortiz de M, E. (2007). *Inteligencias múltiples en la educación de la persona*. Buenos Aires: Editorial Bonum.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. Nueva York: Basic Books
- Vakola, M. Tsaousis, I. y Nikolaou, I. (2004). *The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change*. Journal of Managerial Psychology, Vol. 19, nº 2, 2004, p. 88-110.
- Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Argentina: Javier Vergara