

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL**

MARIA CAMILA MOLINA OTERO

**UNIVERSIDAD EAFIT
FACTULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GUATEMALA
2020**

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

MARIA CAMILA MOLINA OTERO

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para aprobar el grado de
Magister en Administración de Empresas.

Asesor temático

Beatriz Uribe

Asesora metodológica

Beatriz Uribe

**UNIVERSIDAD EAFIT
FACTULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GUATEMALA
2020**

CONTENIDO

Resumen.....	4
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Metodología.....	6
Desarrollo del tema.....	7
Inteligencia.....	8
Inteligencia Emocional.....	9
Desempeño Laboral.....	14
Inteligencia emocional y desempeño laboral.....	16
Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales.....	19
Conclusiones.....	20
Referencias bibliográficas.....	22

1. Resumen

La inteligencia emocional, que puede ser comprendida como la habilidad para reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás, puede llegar a tener un fuerte impacto en muchas situaciones; entre ellas, el desempeño laboral. Este artículo de revisión tiene como propósito comprender la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Palabras clave: inteligencia, inteligencia emocional, desempeño laboral

2. Abstract

Emotional Intelligence, which can be understood like the ability to be aware of, understand and manage one's emotions and to do so with other persons emotions, can be of great impact in many situations; one of which could be job performance. This article is intended to understand the relationship between emotional intelligence and job performance.

Key words: intelligence, emotional intelligence, job performance

3. Introducción

Desde los años 1800, se han estudiado a profundidad las emociones buscando entenderlas, así como comprender el impacto que éstas tienen en la vida de las personas, las relaciones y otras situaciones. Asimismo, se ha buscado definir la *inteligencia* creando controversia entre las distintas definiciones. Fue hasta el siglo XIX que se iniciaron los primeros estudios sobre la inteligencia, como lo hizo Broca (1824-1880), cirujano francés quien estudiaba la inteligencia a partir de la medición del cráneo humano y sus características. Posteriormente, Galton (1822-1912) analizó las diferencias psicológicas en la inteligencia de las personas y cómo la herencia influía en la inteligencia de las personas. Por otro lado, Wundt (1822-1920) realizó estudios empíricos sobre la inteligencia, el rendimiento y la importancia de la herencia en la capacidad mental. Alfred Binet (1857-1911), psicólogo francés, diseñó el primer test de inteligencia que pretendía predecir el rendimiento de alumnos con riesgo de fracaso escolar. Para Binet, la inteligencia supone tener juicio, sentido práctico, iniciativa y facultad para adaptarse a las circunstancias cambiantes del ambiente. William Stern, citado por Coll, Palacios y Marchesi en 1912, propuso medir la inteligencia a partir del *Cociente de Inteligencia* (CI). Así fue como pretendía medir la proporción entre la edad mental y la edad cronológica multiplicada por 100.

Desde esa época, la *inteligencia* ha sido cuestionada y definida de distintas maneras, concluyendo finalmente que existen distintos tipos de inteligencias y que una sola definición puede ser limitante. Partiendo del cuestionamiento de por qué existen personas que se adaptan con más facilidad que otras a distintas situaciones e la vida, como reaccionan y regulan sus emociones surge la definición de la Inteligencia Emocional.

Aunque el concepto de *Inteligencia Emocional* (IE) fue definido por primera vez en 1990 por los psicólogos Salovey y Mayer, solo se popularizó a partir del trabajo de Daniel Goleman quien en 1995 publicó su libro "Inteligencia

Emocional”. La *Inteligencia emocional* se ha convertido en un componente importante en el ámbito personal y profesional, por lo que se han desarrollado conversaciones, estudios e investigaciones que buscan determinar su impacto.

Tomando en cuenta que el recurso más importante de toda organización es el recurso humano, la inteligencia emocional puede llegar a cumplir un papel trascendental dentro de la misma. La inteligencia emocional puede ser una herramienta clave para mejorar las relaciones internas y externas de las organizaciones. Al mejorar las relaciones dentro de las organizaciones, se podrán dar mejoras en las condiciones laborales, clima organizacional, por lo tanto, podría impactar en cómo las personas realizan su trabajo. La inteligencia emocional es una habilidad personal que puede llegar a impactar todo el entorno, dándole a las personas herramientas para enfrentarse a todo tipo de situación en el ámbito laboral y personal. En este artículo de revisión se pretende ahondar en la definición particular de la Inteligencia Emocional, así como su relación con otros factores como el rendimiento laboral y las relaciones interpersonales.

4. Metodología

Para la localización de los documentos bibliográficos utilizados en el presente estudio de revisión se realizó una búsqueda durante los meses de enero a marzo de 2020 bajo los descriptores: inteligencia, inteligencia emocional, inteligencia emocional y desempeño laboral, inteligencia emocional y relaciones interpersonales. Las fuentes secundarias utilizadas para el presente artículo de revisión fueron bases de datos bibliográficas, Biblioteca Virtual de la Universidad EAFIT Luis Echavarría Villegas, Google Academics, EbscoHost, Harvard Business Publishing. Se identificaron alrededor de 120 artículos de referencia de los cuales se realizó un análisis que busca hacer al lector comprender el concepto de inteligencia emocional, así como transmitir su importancia y la relación que puede tener con otros

aspectos, como el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Se consideró importante partir de la definición de inteligencia que lleva al concepto de la *inteligencia emocional* como tal. Al comprender las bases de la inteligencia y de la inteligencia emocional, se espera que el lector comprenda los conceptos, su desarrollo a lo largo del tiempo y la importancia de estas en la vida de las personas.

5. Desarrollo del tema

Suele ser común dentro de las organizaciones el tener problemáticas que giran en torno a la personalidad y forma de ser de las personas, así como el manejo de sus emociones. Es cierto que la convivencia entre personas puede llegar a ser complicada y, por lo tanto, puede llegar a ser de mucha ayuda el mejor manejo de las emociones para facilitar las relaciones interpersonales. Dichas relaciones interpersonales pueden llegar a ser definitivas para llevar a cabo la mayoría de los negocios, que requieren colaboración, negociación y empatía. Es por eso que surge la inquietud de cómo las emociones y el manejo de las mismas puede llegar a impactar el desempeño laboral de las personas. Estudios realizados en Harvard Business School han demostrado que la inteligencia emocional puede llegar a ser más importante que el coeficiente intelectual y las habilidades técnicas combinadas para determinar el éxito personal y profesional.

Si la inteligencia emocional se ha llegado a identificar como algo primordial en la persona, se puede entender que será algo necesario dentro de las organizaciones y cómo estas se desenvuelven. Al tener al capital humano como el más importante dentro de las organizaciones, es necesario comprender el impacto que puede tener la inteligencia emocional en los resultados de desempeño.

Inteligencia

Al hablar de inteligencia, se puede entender como el fenómeno que se considera responsable de las diferencias observadas entre las personas en la resolución de problemas (Juan-Espinosa, 1997). Por otro lado, Gardner (1993), sugiere que la inteligencia es la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos. Al definir la inteligencia como una capacidad, se puede asumir que es una habilidad que puede ser desarrollada. Gardner sugiere que se puede desarrollar dependiendo de experiencias, educación y el ambiente donde se ha vivido. A partir de lo que expuso Gardner, plantea su Teoría de las Inteligencias Múltiples en las que propone ocho inteligencias: lingüística, lógico-matemática, musical, espacial, kinestésico corporal, interpersonal, intrapersonal y natural.

Posteriormente, en 2003 incluye la inteligencia existencial, espiritual o trascendente que se refiere a la habilidad de reconocer la trascendencia y significado de nuestras acciones, así como la capacidad de reconocer los propios rasgos de la condición humana, el significado de la vida, de la muerte y el destino final.

Entre los diversos estudios de inteligencia está el concepto de Inteligencia Social planteado por Thorndike (1920), quien la definió de la siguiente manera: “La habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (p.228). Para Thorndike, existen otros dos tipos de inteligencia además de la inteligencia social que se mencionó anteriormente: la abstracta y la mecánica. La inteligencia abstracta se refiere a la habilidad para manejar ideas y la mecánica que hace referencia a la habilidad para entender y manejar objetos.

En los años ochenta, surgen los primeros estudios que fueron abriendo camino a la definición del concepto de Inteligencia Emocional. Distintos psicólogos como Rogers (1951), Maslow (1954) y Ellis (1962) partieron de estudios como el de Gardner (1983) en “Frames of Mind” y Gardner (1999) en “La Inteligencia

Reformulada. Las Inteligencias Múltiples en el Siglo XXI”, en las que habla acerca de su teoría de inteligencias múltiples. Por otro lado, Sternberg (1985) plantea la inteligencia exitosa, que describe como la capacidad de conseguir los objetivos más importantes para nuestra vida, manteniendo un equilibrio entre otras tres inteligencias planteadas: analítica, creativa y práctica. Sternberg describe la inteligencia humana mediante tres dimensiones: de los componentes, de la experiencia y contextual. “La inteligencia es la capacidad mental relacionada con la adaptación intencional, el moldeamiento y la selección de entornos reales importantes en la vida propia” (Sternberg, 1985, p.33).

El concepto de inteligencia se puede percibir como algo abstracto, sin embargo, ha sido estudiado por muchos años y ha abierto muchas investigaciones, como la de la Inteligencia Emocional. Según lo planteado por Gardner (1995) y expuesto anteriormente, el ser humano posee varios tipos de inteligencia, destacando principalmente la Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal, las cuales pueden relacionarse con la competencia social, la cual ha sido útil para definir la *Inteligencia Emocional* como tal.

Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es un término creado por dos investigadores, Peter Salovey y John Mayer, popularizado por Daniel Goleman en su libro llamado “Inteligencia Emocional” en 1996. Podemos comprender la inteligencia emocional como la habilidad para reconocer, entender y manejar nuestras emociones; así como reconocer, entender e influenciar las emociones de otras personas. La *Inteligencia Emocional* (IE) fue definida por primera vez, en 1990 por los psicólogos Salovey y Mayer, sin embargo, fue popularizado por Daniel Goleman quien en 1995 publicó su libro “Inteligencia Emocional”.

No obstante, los estudios de las emociones se iniciaron muchos años antes. Darwin (1872), propuso la hipótesis de que las emociones ayudan a sobrevivir en el mundo animal. Por muchos años, se han estudiado las emociones y

conceptos de inteligencia que han evolucionado a lo largo del tiempo, surgiendo de los primeros estudios realizados. Con estos estudios, se ha podido concluir que las emociones son parte de la inteligencia y la cognición, siendo ambos procesos biológicos e inseparables de nuestro ser físico.

De cuestionamientos como: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a distintas situaciones de la vida?, ¿por qué hay diferentes formas de reaccionar ante las emociones? ¿cómo se regulan las emociones? - surge la primera definición de Inteligencia Emocional. Salovey y Mayer (1990) define la *Inteligencia Emocional* como: “Un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

Londoño (2009) explicó de manera detallada lo que propuso Salovey y Mayer en un método de controlar las emociones (ver tabla 1). Dicho método consiste en cuatro técnicas que inician con identificar las emociones propias, así como las de los demás, seguido por utilizar las emociones, comprenderlas y conducirlas.

Tabla 1. Método de control de emociones

Identificar las emociones en uno mismo y/ en los demás	Se identifican con precisión las emociones que suceden a cada momento, para llegar a ser capaces de expresarlas ante los demás y alcanzar la capacidad de comunicación.
Utilizar las emociones	Utilizar de manera correcta las emociones, permite guiar el proceso de pensamiento para resolver los problemas que se presenten.
Comprender las emociones	Las emociones no son acontecimientos aleatorios, tienen una serie de causas subyacentes y cambian al seguir una serie de reglas. Por lo tanto, pueden llegar a ser comprendidas. El conocimiento de las emociones se refleja en nuestro vocabulario emocional y en nuestra capacidad para realizar análisis de emociones futuras.
Conducir las emociones	Las emociones, al tener información influyente en el pensamiento, deben ser incorporadas de forma inteligente al razonamiento, a la forma de solucionar los problemas, a los juicios y conducta.

Fuente: Cómo sobrevivir el cambio: inteligencia emocional y social en la empresa (2009)

A pesar de ser inicialmente definida por Mayer y Salovey de manera formal, fue Daniel Goleman quien popularizó el concepto de *Inteligencia Emocional* en 1995, cuando desarrolla: qué es la *inteligencia emocional* y por qué es el control de las emociones la clave para el éxito personal y profesional. Desde que Goleman define el concepto de *Inteligencia Emocional* y de *competencias emocionales*, se ha discutido mucho su incidencia en el rendimiento y en resultados de los colectivos profesionales. Goleman (1995) afirma que las emociones inducen a la acción y a la correcta gestión de estas; sostiene además que gran parte de la clave del éxito personal, social, laboral y académico depende de la forma como se conducen las emociones.

Goleman (1995) entiende *Inteligencia Emocional* como una herramienta útil para comprender la productividad laboral de las personas, el rendimiento, el éxito de las empresas y el liderazgo de estas. Asegura que muchas veces, la diferencia entre un trabajador sobresaliente y un trabajador promedio radica en ese conjunto de habilidades que ha llamado *Inteligencia Emocional*. Entre las habilidades que se mencionan que consideran que componen la *Inteligencia Emocional* están el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo.

El autocontrol es explicado por Goleman como la característica con la que inicia la inteligencia emocional. Menciona que las personas con un alto grado de autoconocimiento conocen sus debilidades y no temen hablar de ellas. Por otro lado, la autorregulación indica Goleman que fluye a partir del autoconocimiento, pues las personas con autorregulación tienen control sobre sus impulsos y son capaces de canalizarlos hacia propósitos positivos. La motivación es explicada por Goleman como aquella pasión por lograr algo específico, no simplemente reaccionar a lo que se le solicita. En cuanto a las habilidades de relacionarse con otros, la empatía es un componente importante pues la *inteligencia emocional* requiere una facilidad para relacionarse con otras personas, tomar en cuenta lo que las otras personas están sintiendo y eso inicia con la empatía. Por último, la

habilidad social que es con la que culminan las otras cuatro habilidades mencionadas anteriormente, es la habilidad de construir relaciones con otras personas, cooperar y caminar juntos en una misma dirección.

Por su parte, Simmons y Simmons (1997) definen la inteligencia emocional como el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona que pueden llegar a dirigir toda su conducta visible.

Por otro lado, Cooper y Sawaf (2004) proponen un Modelo de Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional. En el mismo se lleva la inteligencia emocional a un plano más práctico buscando que sea aplicable para las personas y su desarrollo integral.

El primer pilar es el Conocimiento Emocional, el cual se distingue por la seguridad personal, honestidad emocional, retroalimentación personal, intuición y responsabilidad. Es la capacidad de reconocer todo aquello que se puede mejorar, así como las habilidades emocionales propias y de otras personas. El segundo pilar es la Aptitud Emocional, está formada por la autenticidad de la persona, su creatividad, un descontento que le ayude a crear y renovarse hacia una mejora. Por medio de ella el individuo es capaz de escuchar a otras personas, tomar en consideración sus opiniones y conducirlas de la mejor manera. El tercer pilar es la Profundidad Emocional, por medio de esta se busca hacer todo por medio de la integridad, tener un propósito y dirigirse hacia él, así como la influencia positiva sobre las demás personas. Por último, el cuarto pilar es la Alquimia Emocional, que implica reconocer y dirigir las emociones y razonamientos hacia una transformación. Se perciben oportunidades, se hace uso de la intuición y se crea un futuro mejor.

Rajeli (2005) menciona las perspectivas y aplicaciones de la inteligencia emocional aclarando que, por mucho tiempo, el término de inteligencia fue usado únicamente para expresar las habilidades cognitivas para aprender y razonar y aunque existen diferentes tipos de inteligencia, este concepto implica la reunión

de información, del aprendizaje y el razonamiento asociados con las operaciones cognitivas.

Según Gil (2000) y Ryback (1998) la inteligencia emocional es un proceso de análisis donde se utiliza la conciencia y sensibilidad para descubrir los sentimientos de las personas y resistirse a reaccionar de manera impulsiva e irracional. Al hacer esto, buscan actuar de forma receptiva, auténtica y sincera.

Bar-On (1997) define 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 precisiones del entorno. Dicho autor presenta un modelo donde se distinguen 5 factores de los cuales se subdividen en 15 componentes de orden mayor (tabla 2). El mismo es un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales y partiendo de esto, buscando por medio de este medir la inteligencia emocional.

Tabla 2. Factores generales – inventario EQ-i de Bar-On

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional, actividad, autoestima, autoactualización e independencia
Inteligencia interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidades sociales
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales
Humor general	Felicidad, optimismo

Fuente: Bar-On (1997).

Con los retos que presenta el mundo laboral, se ha vuelto cada vez más necesario el interés en las habilidades emocionales y sociales. Es por esto que el concepto de inteligencia emocional desarrollado anteriormente surge como un intento de considerar la importancia que tienen las emociones en nuestro

intelecto, así como en nuestra adaptación social, personal y colectiva (Bartra, 2006).

Partiendo de la idea de la influencia de las emociones en el ámbito laboral, Goleman, Boyatzis y Mc. Kee (1989) desarrollan un estudio con más de dos mil gerentes, supervisores y ejecutivos de doce organizaciones. Dentro de las dieciséis habilidades que distinguían a los trabajadores excepcionales de los trabajadores mediocres, catorce eran aptitudes emocionales.

En otro estudio, Palmer, Gardner y Stough (2003) determinan la relación que existe entre la inteligencia emocional, el estrés laboral, la salud física y psicológica, tomando como muestra a ochenta trabajadores de una empresa. Los resultados que se encontraron indican que la habilidad para reconocer, expresar, dirigir y controlar las emociones está relacionada con la salud y el bienestar de la persona. De la misma manera, se concluyó que la dirección y control de las emociones eran requisitos importantes del estrés laboral y que el reconocimiento y expresión emocional fueron requisitos importantes de la salud individual.

Desempeño Laboral

Chiavenato (2002) define el desempeño como la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labora y satisfacción laboral”. Con esta definición, se entiende que la correcta ejecución de trabajo puede llevar a aportar un gran valor a una organización.

García (2001) define el desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”. Menciona que dichos objetivos pueden ser medidos en términos

de las competencias de cada persona y el nivel en el que contribuye a la empresa.

Bittel (2000) plantea la importancia de reconocer que la ejecución de trabajo mencionada anteriormente puede verse afectada por los estados de ánimo del trabajador, su deseo de pertenecer y permanecer, así como sus suposiciones sobre el trabajo. Esto indica que el trabajo está relacionado con las habilidades e información que refuerzan las actividades del trabajador, fortaleciendo así los objetivos de la organización para la cual trabaja.

Asimismo, al definir desempeño, Benavides (2002) lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador refuerce sus competencias mejorará en su desempeño. La autora mencionada anteriormente indica que las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”. Sobre esta línea, menciona que los estudios dentro de las organizaciones se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales siendo estas: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Estas implican discriminarse y usarse con los objetivos de la organización.

Por lo tanto, el *desempeño laboral* puede ser entendido como la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados. Al analizar el concepto de Desempeño Laboral, Druker (2002) plantea la importancia de formular nuevas definiciones de dicho término, formulando mediciones innovadoras, buscando definir el desempeño en términos no financieros ya que esto puede llegar a ser limitante.

Existen diferentes maneras de medir el desempeño, como es la Evaluación del Desempeño que Werther y Davis (2000) describen como “el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”. Se ha utilizado como una

herramienta práctica para monitorear el desempeño individual y grupal de los empleados, permitiendo así tomar decisiones basadas en los resultados. La medición del desempeño laboral se ha vuelto indispensable para la toma de decisiones en el mundo laboral.

Inteligencia emocional y desempeño laboral

Se han realizado distintos estudios que buscan detectar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Como se ha mencionado anteriormente, en los últimos años se le ha dado más valor a la inteligencia emocional incluso sobre el coeficiente intelectual.

En el estudio presentado por Araujo y Guerra (2004) en CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, titulado “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de educación superior públicas” se estudia a profundidad la relación entre estos dos factores en instituciones de Educación Superior Públicas de Trujillo, Venezuela. En el mismo concluye que existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, indicando que cuánto más complejo es el trabajo a realizar en el puesto de trabajo se requiere mayor inteligencia emocional. Araujo encontró que la inteligencia emocional del nivel directivo es significativamente más alto que el de otros puestos, lo cual les permite reconocer sus propias emociones y las de las personas que les rodean y se esfuerzan por obtener la excelencia personal y profesional.

Por otro lado, Enríquez, Martínez y Guevara (2014) presentan en su estudio de la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, conclusiones tras una investigación cuantitativa centrada en aspectos observables. Tras estudiar a una muestra confirmada por 23 empleados de la organización Amanecer Médico en Cali, Colombia utilizando dos instrumentos validados, concluyen una relación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores. A nivel individual se observó que

independientemente del sexo, las emociones juegan un papel importante ya que interfieren de manera positiva o negativa en el desempeño que presente el trabajador en su puesto de trabajo. En dicho estudio se evidencia el valor de la inteligencia emocional con respecto a las relaciones sociales en el ámbito laboral.

Lo mismo es respaldado por la teoría de Cooper y Sawaf (2004), quienes sugieren la relación directa entre las relaciones personales y la inteligencia emocional. Estas relaciones personales son de gran aporte al buen clima laboral, el trabajo grupal pudiendo indicar que a mayor inteligencia emocional será mayor la eficiencia para trabajar.

Partiendo de las teorías de la inteligencia emocional, los sentimientos y emociones han tomado mayor importancia en el área organizacional. Araujo y Leal (2009) exponen cómo anteriormente se consideraba únicamente el coeficiente de inteligencia que en algunas personas podía ser superior; pero partiendo de todos los estudios, se ha llegado a considerar que la Inteligencia Emocional es una destreza que 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 se desarrollen, así como crear hábitos mentales que favorezcan la productividad y el desempeño laboral.

Según lo mencionado por Carmona, Vargas y Rosas-Reyes (2015) es importante tomar en cuenta que, según lo planteado anteriormente por Gardner en su Teoría de inteligencias múltiples, la inteligencia interpersonal es conocida actualmente como inteligencia emocional siendo considerada como la base para el desarrollo de un eficiente comportamiento. Dicho comportamiento, en el ambiente laboral, puede ser influyente en los resultados de la organización. Los autores mencionan “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”.

Asimismo, los autores mencionados anteriormente exponen la encuesta efectuada por American Society for Training and Development (1997). En la misma se evaluaron las prácticas más habituales de las principales empresas y se señaló que, en su mayoría, consideran la inteligencia emocional y la estimulación del aprendizaje en gran parte para valorar el rendimiento laboral así con en su estrategia de contratación. Valls Roig (1997) indica que la inteligencia emocional puede dirigir la conducta y procesos de pensamiento, de manera que los trabajadores puedan producir mejores resultados.

El mundo laboral que presenta tantos retos se ve en la necesidad de personas adaptables a los cambios constantes. Las organizaciones que están conformadas por trabajadores con inteligencia emocional podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mayor. Estos trabajadores pueden manejar el trabajo en equipo, tienen la capacidad de colaborar, adaptarse, buscar el logro y se centran en el servicio a los demás. Los mismos son capaces de trabajar con otras personas, influir en ellos de manera positiva y efficientizar los procesos en el día a día (Goleman y Cherniss, 2005).

Valls Roig (1997) indica que el éxito en las empresas radica en la exitosa aplicación de la inteligencia emocional en la dirección de las personas. Debe existir un real interés por la persona, haciendo frente a las dificultades que se puedan presentar pensando como un conjunto con un propósito en común. Bradberry y Greaves (2007) mencionan que la inteligencia emocional puede ser utilizada para potencializar el desempeño profesional de muchas maneras. Es fundamental para el éxito ya que es responsable del 60% del desempeño en todo tipo de trabajos. Los autores afirman que es uno de los mejores factores de predicción del desempeño laboral y el impulso más grande para lograr el liderazgo, así como la excelencia personal y profesional.

Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales

Existen estudios que han encontrado relaciones significativas entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales. La forma en la que se manejan las emociones puede llegar a ser trascendental en las relaciones que se entablan con las demás personas, ya sea en un ámbito personal o profesional. Schutte, Malouff, Bobik, Coston, Freeson, Jedlicka y Wendorf (2001) comprobaron asociaciones positivas entre índices elevados de inteligencia emocional de las personas y mejor calidad de sus relaciones interpersonales.

Extremera y Fernández (2004) muestran asociaciones significativas entre diferentes aspectos de la inteligencia emocional y las dimensiones de relaciones interpersonales y empatía. Se utilizó una población de ciento ochenta y cuatro estudiantes universitarios españoles, los cuales completaron una serie de cuestionarios que incluían la versión española del Trait Meta-Mood Scale 24 (escala de inteligencia emocional). Los autores evalúan las conexiones entre inteligencia emocional, la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía en estudiantes universitarios. Además, evalúan la contribución de la inteligencia emocional como impulsora de estas dimensiones.

Por otro lado, Caruso, Mayer y Salovey (1999) utilizaron una medida de habilidad (MEIS) lo que les llevó a encontrar que las personas con mayores puntuaciones de inteligencia emocional presentaban mayores niveles de empatía, considerado un componente clave en las relaciones interpersonales. En este estudio se mostró que únicamente la escala de “atención emocional” tenía una correlación significativa y positiva con la empatía.

Lopes, Salovey y Straus (2003) encontraron conexiones entre una alta puntuación en el componente de manejo emocional del MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) y relaciones más positivas en sus interacciones sociales y una menor posibilidad de tener interacciones negativas con las personas cercanas.

Si bien es cierto que las relaciones interpersonales forman parte de la vida de todo ser humano, no siempre se cuenta con los recursos personales necesarios para que estas se lleven a cabo de la mejor manera. Es por eso que, por medio de este trabajo, se busca resaltar la importancia de la inteligencia emocional como factor indispensable en la vida de las personas. Si todas las partes de una relación interpersonal cuentan con inteligencia emocional, se puede asumir que existirá una armonía en la comunicación, en los acuerdos a los que se lleguen, así como en el respeto mutuo. Todas las personas buscan comprensión, buscan esta armonía mencionada en todas las relaciones, lo importante es recordar que implica que todas las partes estén conscientes de la importancia y estén dispuestos a utilizar su inteligencia emocional en lo que dicen y hacen.

6. Conclusiones

Tradicionalmente, se han sobrevalorado los aspectos racionales y técnicos de las personas tanto en el ámbito laboral como personal. Sin embargo, la realidad es que las emociones forman una parte significativa en la vida de las personas y de no ser manejadas, pueden llegar a tener un impacto que a lo mejor no se ha dimensionado por atender únicamente lo racional.

Sin quitarle importancia a las habilidades técnicas, a la inteligencia, competencias y capacidades, se debe considerar que las emociones forman parte de la naturaleza humana y por lo tanto deben ser tomadas en consideración. Por ejemplo, al enfrentar un cambio, atravesar una crisis económica, perder a un ser querido, será indispensable la capacidad de reconocer las emociones, comunicarlas de manera asertiva y dirigir las en una forma que puedan beneficiar a la persona, así como al entorno y no afectarlo.

Los estudios que se han mencionado anteriormente dejan claro que no es posible separar las emociones, que son parte de la naturaleza humana, de las relaciones

y, por lo tanto, del ámbito laboral. Es importante crear conciencia de esta realidad, que muchas veces puede ser pasada por alto en un mundo que tiende a ser frío e impersonal. Al tomarlo en cuenta, se puede llegar a considerar a la persona en todas sus dimensiones y de esta manera, ayudarle a ser la mejor versión de sí misma.

Vale la pena imaginar cómo sería este mundo si se tomarán en cuenta las propias emociones, así como las de las demás personas. Los negocios, las relaciones de pareja, familiares, entre amigos, entre un jefe y su trabajador, entre países, gobiernos y tantas relaciones podrían ser significativamente diferentes si se llevaran a cabo con inteligencia emocional. Lo anterior permite concluir que, aunque todas las personas tienen una personalidad y temperamento determinado, también tienen la capacidad de dominar sus emociones y conducirlos hacia comportamientos positivos. Lo importante está en tener conciencia de ellas, querer ser dueños de sus emociones, responsabilizarse por ellas y hacer el bien a sí mismo y a los demás por medio de ellas.

Las relaciones que tiene una persona día a día determinan su vida y el mundo como lo conocemos. Por lo tanto, no se pueden tomar dichas relaciones a la ligera y con menos importancia que otras decisiones que se toman en la vida. Así como las personas buscan educación formal para conocer alguna materia en concreto, especializarse en alguna profesión, de la misma manera es importante que las personas busquen lograr el éxito por medio de la conciencia y el manejo de sus emociones para construir un mundo mejor por medio de las relaciones del día a día. Si se le da el valor que merece a las emociones y a cómo éstas definen nuestro comportamiento y relaciones, podemos llegar a ver un cambio radical en nuestra vida, así como en la vida de los demás.

7. Referencias bibliográficas

1. American Training and Development Association, (1997). National Human Resources Development Executive Survey. Fourth Survey Report.
2. Araujo, M. y Leal Guerra, M. (2004), Revista CICAG, Venezuela. Volumen 4, p. 132-147.
3. Araujo, M. y Leal Guerra, M. (2007), "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas". Revista CICAG, Venezuela. Volumen 4, Edición 2.
4. Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.
5. Bartra, K. (2006). Niveles de inteligencia emocional en los relacionadores industriales de Lima. Tesis para optar el título profesional en Relaciones Industriales. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
6. BENAVIDES, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseñ
7. Binet, A. y Simon, T. (1911). Un método para medir el desarrollo de la inteligencia en niños. Lincoln: Curier Company.
8. Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
9. Bradberry, T. y Greaves, J. (2007). Las claves de la inteligencia emocional. Bogotá, Colombia: Norma.
10. Carmona, P., Vargas-Hernández, J., Rosas-Reyes, R. (2015), Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional, vol. 2, p. 53-68.
11. Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
12. Coll, C., Palacios, J. y Marchesi, A, 2005. Desarrollo Psicológico y educación. Psicología de la educación escolar. Madrid: Alianza.
13. Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo de las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
14. DRUCKER, P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

15. Ellis, A. (1962). Reason and Emotion in Psychotherapy. New York: Lyle Stuart.
16. Enríquez, E., Martínez, J. y Guevara, L. (2014). Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral. Lugar de publicación: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/870>
17. Extremera Pacheco, N. y Fernández Berrocal, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones personales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 12(2), p. 117-137.
18. García, María. "La importancia de la evaluación del desempeño". *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001. p. 3
19. Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Nueva York: Basic Books. [Versión en castellano: *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples* (1987). México D.F.: Fondo de Cultura Económica].
20. Gardner, H. (1993). *Inteligencias Múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós
21. Gardner, H. (1995). *Cracking Open the IQ Box, The American Prospect*, 20 (Winter 1995), 71-80 Recuperado de <http://epn.org/prospect/20/20gard.html>.
22. Gardner, H (1999). *Intelligence Reframed*. [Versión Castellana (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el Siglo XXI*. Barcelona: Paidós].
23. Gil, A. (2000). *Inteligencia emocional en práctica*. Caracas, Venezuela. McGraw-Hill.
24. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
25. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
26. Goleman, D. (1998) *What Makes a Leader?*. Boston, Harvard Business Review.
27. Goleman D., Boyatzis, R. y Mc Kee, A. (1989). *A primal leadership: learning to lead with emotional intelligence*. Boston: Harvard Business Press.

28. Goleman D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Buenos Aires: Vergara.
29. Lopes, P.N., Salovey, P., y Straus, R. (2003). Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*. p. 641-658.
30. Londoño, M. (2009) *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*, FC Editorial. Madrid, España.
31. Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row. Recuperado de http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation_and_Personality-Maslow.pdf
32. Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence. In P. Salovey, & P.J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. p. 3-34. New York, NY: Basic Books.
33. Mayer, J.D., Caruso, D. y Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, p. 267-298.
34. Palmer, B., Gardner, L. y Stough, C. (2003). The relationship between emotional intelligence, personality and effective leadership. *Australian Journal of Psychology*, p. 140-142.
35. Ryback, D. (1998). *Trabaje con su inteligencia. Los factores emocionales al servicio de la gestión institucional y el liderazgo efectivo*. Madrid: EDAF.
36. Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, p.433.
37. Simmons, S. y Simmons, J. (1998). *Cómo medir la inteligencia Emocional*. Editorial EDAF. Madrid, España. p. 309.
38. Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Intelligence*. Cambridge: University Press.
39. Schutte, N., Malouff, J., Bobik, C., Coston, T., Greeson, C., Jedlicka, C., y Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 2001, 141, p. 523-536.

40. Sternberg, R.J. y Kaufman, J.C. (1998). Human abilities. *Annual Review of Psychology*, 49, p. 479-502.
41. Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Monthly*, 140, 227-235. Recuperado de <http://www.unz.org/Pub/Harpers-1920jan-00227>.
42. Rajeli, G. (2005). *Inteligencia emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad Esan.
43. Rogers, C. (1951). *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable.
44. Valls Roig, A (1997) *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Gestión 2000.
45. Werther Jr., William B. & Keith Davis (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México. Editorial McGraw-Hill. p. 231.