

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES*

*Paredes S., Maritza**; Vilorio M., Hermes*** y Vilorio P., Jonathan*****

Recibido: 04/04/2014 Revisado: 01/05/2014 Aceptado: 04/06/2014

RESUMEN

En este artículo se hace una breve exposición de estudios recientes que tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, como la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas. Se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio,

* Agradecimiento al Consejo de Desarrollo Científico Humanístico Tecnológico y de las Artes (CDCHTA) de la Universidad de Los Andes, por financiar el proyecto identificado con el código H-1428-12-09-A.

** Doctora por la Universidad de Salamanca (España). Profesora de la Maestría en Desarrollo Agrario, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela. marithzap@ula.ve

*** Doctor por la Universidad de Salamanca (España), Profesor de la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela. hvilorio@ula.ve

**** Estudiante de la Carrera de Educación, Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela. jonathanv@ula.ve

mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño de los trabajadores, estudios laborales.

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PERFORMANCE OF WORKERS

ABSTRACT

This work describes a brief summary of recent studies that exposes the influence of proper handling of emotional intelligence and other aspects of the workplace, as the prevalence of burnout syndrome in workers and the influence of emotional intelligence in the prevention of those symptoms. It has been found that low self-esteem are related to depression, lack of emotional resources to anxiety and insomnia, while adequate capacity to perceive and control emotions and feelings improves the perception of performance and professional effectiveness.

Key words: emotional intelligence, employee performance, labor studies.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE) hace referencia a la capacidad que tienen los seres humanos para reconocer, usar, comprender y manejar las emociones de uno mismo y de los demás con el fin de resolver problemas y regular la conducta. Si las personas hacen un manejo adecuado de sus emociones, pueden obtener éxito en muchos de sus emprendimientos, ya sea a nivel personal, social y/o laboral. Pero ¿De dónde viene este concepto?

El ser humano se ha preocupado por estudiar el desarrollo intelectual en las personas sin destacar la importancia que representan las emociones, sin embargo, ya se había destacado la importancia de la expresión de los sentimientos en los seres humanos para poder convivir en sociedad, basándose en la aceptación de todo lo que les rodeaba. Para 1920 Thorndike, utilizó el término de inteligencia social para explicar la importancia de comprender, motivar y aceptar a las personas del contexto sociocultural en el que se desenvolvían. Más tarde Wechsler (1940), describió que en el aspecto cognitivo (inteligencia) existían algunos factores que no tenían relación con el coeficiente intelectual, y aunque no logró identificarlos destacó la necesidad de hacerlo.

Gardner, Feldman y Krechevesky (1983), en la investigación sobre las inteligencias múltiples, destacaron la vinculación de la inteligencia interpersonal, que consiste en la capacidad que tiene cada ser humano de entender, aceptar y motivar los deseos y sentimientos de las personas que le rodean y la inteligencia intrapersonal que comprende la aceptación y motivación. Después en 1985 Payne, utilizó por primera vez el término inteligencia emocional el cual fue objeto de estudio de varios investigadores como Salovey y Mayer (1990; 1997) y Mayer y Salovey (1999) quienes la definieron como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Igualmente Goleman (1995), uno de los más destacados estudiosos de la inteligencia emocional, la define como la capacidad que tiene cada persona de adecuar sus sentimientos y emociones a cada situación, así como aceptar dichas expresiones de las personas que le rodean.

Estos autores, tanto Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995) como Mayer y Salovey (1997), presentaron una serie de modelos que explican el concepto. Los primeros son partidarios de definir el constructo en cuatro habilidades a saber: percepción, uso, comprensión y regulación, para ellos estas cuatro habilidades estarían interrelacionadas de la

siguiente manera, en un primer paso el ser humano percibe identificando las emociones en sí mismo y en otros, luego pasa por saber usar esas emociones, posteriormente viene un proceso de comprensión de los procesos emocionales y finaliza en una regulación de dichas emociones.

Por su parte Goleman (1995) clasifica su modelo en dos dimensiones, las que llama competencia personal y competencia social, cada una de ellas definida con tres y dos habilidades respectivamente. Para la competencia personal habla de autoconocimiento, autocontrol y automotivación y para la competencia social habla de empatía y de habilidades sociales.

La inteligencia emocional y la actividad laboral

En el ámbito laboral la IE tiene una connotación especial, fijémonos en ejemplos cotidianos como los señalados por Berrios (2009) donde nos traslada a situaciones recurrentes de nuestros entornos, del tipo: casos de compañeros que cuando estudiaban eran una promesa y en la actualidad no son profesionales con éxito, y sin embargo, otros con un modesto expediente académico han conseguido objetivos profesionales abrumadores. De allí que este comprobado que no hace falta un cociente intelectual alto para tener éxito en la vida.

Ahora bien, se conoce que la inteligencia emocional juega un rol determinante en el día a día del ser humano, siendo una búsqueda permanente por alcanzar el equilibrio, donde el control de las emociones y sentimientos estén presentes en los diversos ámbitos donde se desenvuelven. Si desde la infancia esta temática estuviese presente en la praxis, probablemente se hablaría de seres encaminados al éxito laboral y personal, donde las competencias emocionales y laborales tendrían importantes impactos en el desempeño y resultados de la vida cotidiana.

Según Goleman (1995) las competencias emocionales tienen el doble de importancia que las técnicas intelectuales, revelando en su libro acerca de la inteligencia emocional que más de trescientos estudios

desarrollados a nivel empresarial subrayan que cuando se comparan trabajadores con el mismo nivel intelectual, la excelencia de estos depende más de las competencias emocionales que de las cognitivas, es decir, partiendo del principio emocional en trabajadores y profesionales podemos hablar de desajustes personales, donde no se enfatiza en la formación integral y el control emocional permite vivir en una sociedad con pérdida de valores y principios.

Autores como Gallego y Vivas (2008), creen que con una adecuada educación emocional se evitaría una decadencia con respecto a la calidad laboral, incorporando programas donde se estimule, trabaje y motive, impidiendo como es el caso de muchos países de Latinoamérica, la pérdida de credibilidad en la labor profesional que viene afectando a los trabajadores y profesionales, siendo esto causa de la ausencia de programas dirigidos a potenciar habilidades, características afectivas, emocionales y sociales, donde no se permita que continúe originándose el agotamiento por trabajo e incida esto en el día a día de numerosos profesionales.

Al referirse a la incorporación de la educación emocional en los planes de formación no sólo de los profesionales, sino de los trabajadores en general, estaríamos indudablemente apuntando a mejoras con respecto a seres biopsicosociales plenos de derechos, donde se conjuguen aspectos sociales, laborales y emocionales incrementando relaciones intra e interpersonales, habilidades sociales, empatía, autocontrol, entre otras.

La literatura especializada insiste en que las competencias socioemocionales deben ser parte del perfil de los profesionales, para evitar y erradicar impactos que no permitan el desenvolvimiento adecuado de los mismos, generando consecuencias como pérdida de trabajo, inexistentes relacionales interpersonales en el ámbito laboral, agotamiento físico, entre otros; que no cesarán si no se empieza el arduo e importante trabajo de incorporar nuevos perfiles al área profesional.

Ahora bien, si los sistemas empresariales, laborales y educativos incluyen estas competencias como parte de su formación, necesariamente

deben complementarse entonces en el perfil de los egresados de las diferentes carreras universitarias y preparatorias para el campo laboral, entendiéndose así como competencias que permitan concretar un profesional integro donde se manifieste su parte racional (cognitiva) y su parte emocional (emociones y sentimientos).

De conjugar dichas competencias con los perfiles profesionales, se alcanzaría el éxito personal y laboral del que por muchos años se ha idealizado, logrando la disminución de innumerables problemáticas, que no sólo favorecerían a empresas e instituciones sino que también permitiría en individuos mejoras a nivel de relaciones personales, sociales y una mayor disposición de mejoras en todos los sentidos, y la salud emocional iniciaría un rol transcendental en la vida de todos y cada uno.

Diferentes estudios tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral. Algunos de estos estudios han dado cuenta de la relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral, caso específico de trabajadores de la salud (profesionales de enfermería), como el estudio de Augusto, Berrios, López y Aguilar (2006), donde comprueban que tener bajas puntuaciones en el síndrome influye en un mayor bienestar y satisfacción con el trabajo. Estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tenidos en cuenta para explicar el síndrome burnout en los profesionales de enfermería. También López (2009) estudia la incidencia del síndrome de burnout y su relación con la inteligencia emocional, pero en sacerdotes católicos latinoamericanos. Esta autora encontró una relación estadísticamente significativa entre la IE y el síndrome de burnout. Así, los sacerdotes con niveles sanos o intermedios en cuanto al síndrome de desgaste son los que presentan mejores capacidades de “claridad emocional” y de “reparación emocional” en el Test de Inteligencia Emocional TMMS-24, mientras que se da una relación inversa entre ambas pruebas en cuanto a la escala de “atención emocional” del TMMS-24.

Por su parte Arias y Benito (2011), estudiaron la prevalencia del “síndrome de burnout” en trabajadores de la información (bibliotecarios)

y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas. Encontraron que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional. Es concluyente en este estudio, la eficacia del manejo de las emociones en aspectos laborales.

En el ámbito educativo, Palomera, Gil y Brackett (2006) coinciden en que los docentes de más edad son capaces de reparar mejor sus emociones activando una serie de estrategias. Lo mismo apunta Rey y Extremera (2011) que señalan que su estudio contribuye a la comprensión de los procesos subyacentes implicados en cómo los trabajadores docentes (profesores) con más inteligencia emocional percibida, presentan mejor bienestar así como esa inteligencia emocional se relacionó positivamente con mayores niveles de satisfacción vital así como con una mayor percepción de apoyo social tanto cuantitativo como cualitativo.

Un autor que se ha encargado de recopilar estudios sobre inteligencia emocional en diferentes ámbitos es Augusto (2009), quien da gran importancia a todo aquello que se refiera al trabajador, como por ejemplo la relación de la IE con el rendimiento, tanto individual como de equipo, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, la satisfacción laboral, el estrés y el burnout. Este autor hace referencia a estudios como los de Berrios (2009), donde los resultados ponen de manifiesto que existe una relación positiva en la IE y el éxito laboral y una relación negativa entre dicha variable y el estrés ocupacional y el burnout. No obstante, parece que existe un efecto diferencial de cada uno de los factores de la IE sobre estos aspectos, ya que cada una de las dimensiones (reconocimiento, comprensión y regulación de emociones) influye de manera diferente en estas variables. Otros autores referidos por Augusto (2009) son Extremera, Salguero, Fernández y Ruiz (2009) que discuten en su trabajo algunas implicaciones prácticas y consideraciones teóricas sobre la evaluación de la IE en el ámbito laboral.

Ahondando en la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, Salvador y Morales

(2012), se interesan en conocer el modo en que los componentes de la inteligencia emocional influyen en el compromiso de los trabajadores. Para tal finalidad, se realizó un estudio descriptivo de carácter transversal con una muestra conformada por 165 trabajadores mexicanos, 53% hombres y 47% mujeres. Los resultados ponen de manifiesto que tanto la inteligencia emocional como el compromiso son constructos multidimensionales. Asimismo, se aprecia el notable impacto que ejercen algunos componentes de la inteligencia emocional sobre el compromiso.

Son innumerables las investigaciones en diversos campos laborales, que dan cuenta de la importancia y de la creciente necesidad de educar emocionalmente a los trabajadores y más aún cuando las situaciones de estrés laboral acompañan de manera cotidiana la labor desarrollada tanto por profesionales, como por aquellos que no han tenido una formación específica para el trabajo, y se enfrentan a la supervivencia realizando tareas para las que no están preparados pero que asumen y aprenden sobre la marcha.

Inteligencia emocional en trabajadores del entorno rural

Tanto la educación de calidad y un entorno laboral adecuado, como el desarrollo profesional, deben ser una posibilidad real para todos los miembros de una comunidad, sin importar su ubicación geográfica o su condición socioeconómica; sin embargo, algunas tendencias centradas en la productividad supeditan el desarrollo humano a través de políticas de estado que no solo son inconvenientes, sino además excluyentes, debido a que favorecen a sectores que gozan de cierta condición económica. Esta configuración resultante genera una gran heterogeneidad respecto a las condiciones, características, recursos, infraestructura, calidad, resultados, nivel y oportunidades que se brindan a los estudiantes, profesionales, trabajadores en general y miembros de una comunidad.

Dichas particularidades y diferencias inciden con mayor contundencia en la educación y condiciones de desarrollo profesional y laboral en el contexto rural, las cuales se estructuran por lo general sobre

condiciones mínimas o por lo menos limitadas, a pesar incluso de los esfuerzos que se realizan en los ámbitos globales, nacionales, regionales y locales, los cuales no alcanzan a generar el desarrollo integral de los educandos, profesionales, trabajadores en general y de la comunidad; no en vano la FAO & UNESCO (2004) señalan que las zonas rurales son un sector subdesarrollado dentro de los países en desarrollo.

En lo que respecta a la inteligencia emocional y su influencia en este ámbito laboral, Goleman (2000) afirma que “desde los puestos de trabajo más modestos hasta los altos cargos directivos, el factor determinante no es ni el cociente intelectual, ni los diplomas universitarios, ni la pericia técnica: es la inteligencia emocional”. De la misma manera afirma que las competencias más relevantes en este ámbito son: la autoconciencia, la autoestima, el autocontrol, la empatía, la dedicación, la integridad, la habilidad para comunicar, y la pericia para iniciar y aceptar cambios. Obviamente estos aspectos surgen de un amplio abanico de teorías que sustentan este constructo llamado inteligencia emocional, pero que en la práctica conlleva el manejo de las emociones y sus beneficios en cualquier ámbito de la vida.

Mesmer, Viswesvaran, Deshpande y Joseph (2010) señalan que los trabajadores emocionalmente inteligentes, frente a los bajos en inteligencia emocional, son más expertos en la interpretación de la ética de las acciones de los demás, y potencialmente menos propensos a participar en las acciones poco éticas. Sin duda, esta afirmación abre un debate entre las ventajas de que los trabajadores puedan contar con una inteligencia emocional alta y esta conlleva a un perfil del trabajador más ético en cuanto a sus acciones laborales. Este aspecto es muy importante cuando se trata de trabajadores del ámbito rural pues para ellos puede que no exista la promoción o ascenso y valoran desde otra perspectiva la ética en sus labores cotidianas, a tal punto que no se permiten ni siquiera plantearse atajos que les ahorren actividades en sus rutinas laborales, pues son actividades que se hacen o no se hacen y puede resultar frustrante el no realizarlas dada la autoevaluación presente en sus jornadas de trabajo, muchas de las cuales se miden en producción o cantidad.

En el ámbito laboral rural, surge la disyuntiva cuando el trabajo que se realiza no es calificado o no le antecede una formación específica o formal, entonces nos preguntamos ¿Todos estos estudios sobre la IE tienen cabida en este contexto? Obviamente que la preparación que se imparta al trabajador para que este reconozca y utilice sus emociones en beneficio de su función laboral es invaluable, pero al no recibir esta formación por ser trabajos de tipo informal, aunque las destrezas en el mismo sean producto de la experiencia y de la transmisión de conocimientos que se hace de generación en generación, como es el caso de las labores agrícolas y ganaderas, así como las de tipo doméstico, vienen a ser un hándicap para ese colectivo de trabajadores y trabajadoras que pueden hacer uso de sus emociones en beneficio de sus labores pero que desconocen que pueden hacerlo. Recordemos lo que señalaba Augusto (2009) “El Coeficiente Intelectual (C.I.) de una persona no es suficiente para explicar el éxito en su vida personal, profesional, familiar y social” (p. 163).

Dada la ausencia de estudios específicos sobre IE en el ámbito laboral rural, nos proponemos en futuras investigaciones, abordar esta problemática, de manera que se pueda aportar a esta línea lo concerniente a este contexto.

CONCLUSIONES

En este trabajo se hizo una breve exposición de estudios recientes que tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, como la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas. Luego de la respectiva revisión de la literatura especializada, se ha comprobado que la IE tiene una relación directa con el éxito laboral, en general, los estudios consultados ponen de manifiesto que las habilidades emocionales contribuyen al logro del éxito en el trabajo a la vez que facilitan climas laborales positivos que favorecen el rendimiento individual y de equipo, las relaciones interpersonales y el bienestar de los trabajadores.

En el contexto laboral, las variables más estudiadas en relación con la IE han sido: el rendimiento individual y de equipo, el liderazgo, la toma de decisiones, el estrés, el burnout, y la satisfacción en el trabajo. En cuanto al estado de salud general, el burnout y su relación con la IE, se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional. Es concluyente en este estudio, la eficacia del manejo de las emociones en aspectos laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS, A. y BENITO, N. (2011). Burnout en profesionales de la información españoles: prevalencia del síndrome y relación con la salud y la inteligencia emocional. (Tesis de Master). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- AUGUSTO, J. (2009). Estudios en el Ámbito de la Inteligencia Emocional. Publicaciones de la Universidad de Jaén. Jaén, España.
- AUGUSTO, J.; BERRIOS, María.; LOPEZ, Esther. y AGUILAR, María. (2006). Relación entre Burnout e Inteligencia Emocional y su Impacto en Salud mental, bienestar y satisfacción Laboral en profesionales de enfermería. *Revista Ansiedad y Estrés*. 12, (2-3), 479-493.
- BERRIOS, M. (2009). Inteligencia Emocional en el Ámbito Laboral. (Capítulo VIII de Estudios en el Ámbito de la Inteligencia Emocional, tomado de AUGUSTO, José. 2009) Publicaciones de la Universidad de Jaén. Jaén, España.
- EXTREMERA, N.; SALGUERO, M.; FERNÁNDEZ, P.; RUIZ, D. (2009). Acercamientos actuales a la medición científica de la Inteligencia Emocional: Algunas implicaciones de su uso en el ámbito laboral. (Capítulo IX de Estudios en el Ámbito de la Inteligencia Emocional, tomado de AUGUSTO, José. 2009) Publicaciones de la Universidad de Jaén. Jaén, España.
- FAO y UNESCO (2004). Education for Rural Development: Towards new policy responses. Roma; Italia: UNESCO.
- GADNER, H.; FELDMAN, D. y KRECHEVSKY, M. (1983). Manual de evaluación para la educación infantil. Ediciones Morata. Madrid, España.
- GALLEGO, D. y VIVAS, M. (2008). La inteligencia emocional ¿por qué y cómo desarrollarla? Universidad de Los Andes. Consejo de Publicaciones. Mérida, Venezuela.
- GOLEMAN, D. (1995). Inteligencia Emocional. Editorial Kairós: New York.

-
- GOLEMAN, D. (2000). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós: Barcelona, España.
- LÓPEZ, H. (2009). Incidencia del síndrome de Burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional. Universidad de Salamanca: Salamanca, España.
- MAYER, J. y SALOVEY, P. (1999). Emotional Intelligence: popular or scientific psychology. *APA Monitor*, 30,50-52.
- MESMER, J.; VISWESVARAN, C.; DESHPANDE, S. y JOSEPH, J. (2010). Inteligencia Emocional, Eficacia Individual y Percepciones de que la Conducta No Ética facilita el Éxito. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26, (1), 35-45.
- PALOMERA, R.; GIL, P.; LOPEZ, y BRACKETT, M. (2006) ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de Educación* 341, 687-703.
- PAYNE, W. (1985). *A study of emotion: developing emotional intelligence; self integration; relating to fear, pain and desire*. Dissertation Abstracts International, 47, 203.
- REY, L. y EXTREMERA N. (2011). El apoyo social como un mediador de la inteligencia emocional percibida y la satisfacción vital en una muestra de profesorado. *Revista de Psicología Social*. 26, (3), 401-412.
- SALOVEY, P. y MAYER, J.(1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition y Personality*. 9, 185-211.
- SALOVEY, P. y MAYER, J. (1997) What is emotional Intelligence? En Salovey y Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*. New York: Basic Books.
- SALVADOR, C. y MORALES, J. (2012). Inteligencia emocional y su relación con el compromiso de los trabajadores mexicanos: estudio de diferencias individuales según sexo y edad. *Alternativas en Psicología*. 27, 89-106.
- THORNDIKE, E. (1920) Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. 140, 227-235.
- WECHSLER, D. (1940) Non-intellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*. 37, 444-445.