

Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral

Relationship of emotional intelligence to job performance

COLCIENCIAS TIPO 1. ARTÍCULO ORIGINAL

RECIBIDO: OCTUBRE 4, 2014; ACEPTADO: DICIEMBRE 5, 2014

Eugenio Enrriquez Argoti
profetelemaco@gmail.com

Johan Andrés Martínez Romero
Johanandres9107@hotmail.com

Lina Marcela Guevara Porras
Marcelaa-27@hotmail.com

Universidad Santiago de Cali, Colombia

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, y fue desarrollada en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali. El estudio se encuentra sustentado teóricamente por autores de la Escuela Humanista como Rogers y Victor Frankl; por la Psicología Social aplicada a las organizaciones; por los conceptos de Inteligencia Emocional, creado por Salovey, difundido por Goleman; y por los aportes de Chiavenato acerca del rendimiento laboral. Durante la realización de este trabajo se utilizó el modelo cuantitativo de tipo correlacional. Para la obtención de resultados se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, como herramienta estadística. Participaron veintitrés personas, con quienes se utilizó, como técnica de recolección de datos, dos tipos de instrumentos: la evaluación de desempeño, propia de la empresa; y el test de inteligencia emocional TMMS24. Se demostró la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas, con algunos límites que se explican en el texto.

Palabras Clave

Inteligencia emocional; desempeño laboral; competencias; atención emocional; reparación emocional; claridad emocional.

Abstract

The research was aimed to determine the relationship between emotional intelligence and job performance. It was carried out in Amanecer Medico's Administrative Headquarters (Cali, Colombia). The study is theoretically supported by authors of Humanistic School, as Rogers and Victor Frankl; the Social Psychology applied to organizations; concepts of Emotional Intelligence, created by Salovey and disseminated by Goleman; and contributions of Chiavenato on job performance. Quantitative correlational model was used, as the Pearson correlation coefficient, as a statistical tool. The research was conducted with twenty three persons, using, as data collection technique, two kinds of instruments: the company's performance assessment tool and the Emotional Intelligence Test TMMS24 (Trait-Meta Mood Scale). A positive relationship between the studied variables, with some limits which are explained in the text, was evidenced.

Keywords

Emotional intelligence; job performance; competence; emotional attention; emotional reparation; emotional clarity.

I. INTRODUCCIÓN

La salud mental se puede definir como un estado de bienestar en el que el sujeto se relaciona en forma satisfactoria consigo mismo, con las personas que lo rodean, con su entorno y con las actividades que realiza, incluyendo las laborales. Desde el punto de vista de la Psicología social – organizacional, el trabajo constituye una fuente de realización personal y produce resultados satisfactorios, tanto para el sujeto, como para la organización a la que presta sus servicios y a la sociedad en general. Desde el individuo, un estado de salud mental incluye el funcionamiento óptimo de los procesos psicológicos por los que la persona procesa la información sensorial, procesos que incluyen la atención, la percepción y la memoria, al igual que los procesos superiores como el pensamiento, el lenguaje y el aprendizaje. La inteligencia es entendida como la capacidad para comprender el mundo, darle un significado y entregar productos valiosos a la sociedad y a la cultura.⁽¹⁾

En la actividad laboral, la salud mental incluye un estado de satisfacción interior acompañado de un quehacer también satisfactorio y productivo hacia afuera, hacia las instituciones y las organizaciones sociales. Las organizaciones humanas creadas para la producción de bienes y servicios, valoran en alto grado la productividad, pero esta es importante para el individuo trabajador, solamente si conlleva satisfacción y un significado para su vida. Actualmente, se considera que el principal activo que tiene una organización está constituido por el talento y la personalidad de sus colaboradores.

La inteligencia es entendida como la competencia o el conjunto de competencias que permiten al individuo comprender el mundo y actuar sobre él, transformando la realidad inicial y entregando a la sociedad ideas y productos valiosos y útiles. La inteligencia se considera como un complejo proceso de asignación de significaciones a los estímulos que constantemente rodean la vida humana. La inteligencia para el trabajo es la capacidad para reasignar significaciones transformando materias primas o desarrollando productos de valor para el mejoramiento de la vida colectiva.

La inteligencia tradicional, entendida como competencia para resolver problemas sobre todo de tipo académico, por ejemplo los problemas de razonamiento abstracto, ha mostrado ser un concepto útil pero insuficiente, pues el rendimiento académico medido a

través de calificaciones altas en la institución educativa, no se traduce, necesariamente, en competencias laborales, una vez el estudiante egresa e inicia su actividad en el mundo laboral. Es así como una persona que logra altas calificaciones en la institución educativa puede llegar a ser un trabajador poco productivo o tener un rendimiento laboral mediocre, mientras que otra con niveles intelectuales y calificaciones dentro del promedio, puede llegar a ser una persona eficiente social y laboralmente.⁽²⁾ Esto demuestra que la inteligencia, concebida tradicionalmente, con énfasis en las competencias académicas, no es buen predictor del éxito laboral posterior.

Por estas razones, Peter Salovey, psicólogo de la Universidad de Yale y su compañero Jhon Mayer, desarrollaron el concepto de inteligencia emocional [IE], constructo diferente al de la inteligencia tradicional. La IE, privilegia la capacidad del individuo para conocerse a sí mismo, comprender a los otros y regular las emociones de modo que estén al servicio de su proyecto de vida y, en el terreno laboral, permitan encontrar la productividad y el rendimiento, al mismo tiempo que la satisfacción y la realización personal.

Tanto el proceso de comprensión y transformación, como el de producción y ejecución procedimental para lograr los resultados previstos, han sido objeto de estudio de la psicología, específicamente de la psicología organizacional. La inteligencia emocional, como concepto, ha logrado hacer presencia, tanto en la clínica psicológica, como en el área de trabajo educativo y organizacional que los psicólogos ejercen. El presente artículo presenta el resultado de una investigación realizada en la Universidad Santiago de Cali [USC] sobre la relación entre la inteligencia emocional y la productividad, esta última medida a través del rendimiento laboral.

Las organizaciones sociales valoran la presencia de personas académicamente brillantes como parte de su personal, siempre y cuando demuestren ser hábiles para relacionarse socialmente y con su entorno, para manejar sus propias emociones y ponerlas al servicio de la labor encomendada y, potencialmente capaces de ejercer una regulación de las mismas en lugar de dejarse desbordar por ellas. Por otro lado, las organizaciones, al igual que las escuelas, han buscado siempre una forma de evaluación de las personas, con distintos modelos e instrumentos para la medida del rendimiento.

El presente estudio se apoya en los conceptos de Carl Rogers y Víctor Frankl⁽⁹⁾ para la contextualización del tema de Salud Mental⁽³⁾; del autor Leonardo Schrarsteim⁽⁴⁾ para el segundo campo de trabajo de este artículo que es el de la Psicología Social de las Organizaciones. De Salovey y Mayers, autores originales del concepto de inteligencia emocional, igualmente en los trabajos de Daniel Goleman^(2,5), su principal divulgador, para la parte del estudio que tiene que ver con la inteligencia emocional. Y en Chiavenato⁽⁶⁾ y varios autores de administración de empresas y de psicología organizacional, para el concepto de rendimiento laboral.

Los resultados presentados aquí son fruto de un trabajo de campo en una organización de servicios complementarios de salud de la ciudad de Cali. Se trabajó con una metodología cuantitativa, tipo de estudio descriptivo, transversal, que incluyó la aplicación de instrumentos, tanto para la variable inteligencia emocional, como para la variable rendimiento laboral, y mediante el procedimiento estadístico de correlación de Pearson, se logró interpretar cómo funciona en la práctica, la relación entre estas dos variables en la población del estudio.

Este artículo se considera producto de una coautoría entre el psicólogo docente, director de la investigación y los estudiantes que la presentaron, como requisito para optar al título de psicólogos de la USC. Se expresa los agradecimientos del caso al asesor estadístico que aportó sus conocimientos en la parte técnica de la aplicación de la correlación de Pearson y la lectura de los resultados en términos estadísticos.

II. MATERIALES Y MÉTODO

Durante la realización de este trabajo se utilizó como estrategia de investigación el modelo cuantitativo, es decir, se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos.

Se utilizó un modelo correlacional en la investigación debido a la naturaleza no experimental y comparativa de las variables IE y rendimiento laboral, utilizando como herramienta de análisis al coeficiente de Pearson, el cual es el estadístico más indicado para determinar el nivel de incidencia entre una variable y otra.

La muestra de estudio para esta población estaba conformada por 23 empleados de la organización Amanecer Medico sede Cali, los cuales estaban distribuidos

en once mujeres y doce hombres y cuyo rango de edad comprendía entre los 23 y 43 años.

Los dos instrumentos empleados en la investigación para la recolección de datos fueron por una parte la propia evaluación de desempeño que emplea la organización Amanecer Medico, la que fue revisada el 13 de noviembre del 2013 y aprobada con la referencia FO-TH-S5 versión 03, teniendo esta evaluación de desempeño 5 dimensiones las cuales son:

- iniciativa y lealtad institucional;
- planeación y organización;
- relaciones interpersonales;
- trabajo en equipo; y
- productividad y responsabilidad

El Traid Meta Mood Scale-24 2004 fue la otra herramienta empleada para la evaluación de la IE de la muestra, la cual es una adaptación de la TMMS-48 propuesta por Salovey y Mayer en 1990. Esta prueba está dividida en tres dimensiones –descritas a continuación– con una distribución de ocho ítems en cada una de ellas:

- Atención emocional: soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- Claridad de sentimientos: comprendo bien mis estados emocionales.
- Reparación emocional: soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

De esta manera se realizó un cruce de datos entre la IE y la evaluación de desempeño para tener un panorama más claro acerca del nivel correlativo entre estas dos variables

III. RESULTADOS

Se puede apreciar una relación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización Amanecer Médico A nivel individual se puede observar que independientemente de que sea hombre o mujer las emociones juegan un papel importante para ambos sexos ya que interfiere de manera positiva o negativa en el desempeño que presente el sujeto en su puesto de trabajo Un aspecto importante que se encontró es que la dimensión de atención emocional evidencia no tener una relación directa sobre el desempeño laboral, este patrón se repitió en varios sujetos de los cuales se destacan dos participantes que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación de desempeño. Pero al

analizar más detalladamente se apreció que dichos participantes tenían un nivel inadecuado de IE. Esta situación nos permite inferir que los sujetos pueden o no prestar atención a sus emociones sin que esto se vea reflejado en su forma de desenvolverse en su cargo.

A pesar de este hallazgo se puede evidenciar que las variables sí están relacionadas ya que aquellos participantes que obtuvieron bajas puntuaciones en las dimensiones que conforman la inteligencia emocional fueron los mismos que obtuvieron un desempeño laboral regular como es el caso de participante 1M quien en su puntuación de IE debe mejorar en los tres campos (atención, claridad y reparación) y su puntuación en el desempeño laboral fue regular; este hecho corrobora lo planteado por Goleman⁽⁵⁾ quien afirma que el Coeficiente Intelectual [CI] desempeña un papel secundario con respecto de la inteligencia emocional a la hora de determinar el rendimiento laboral óptimo.

En cuanto al cruce de las variables, en primer lugar se puede observar una falta de relación en el cruce de atención-lealtad institucional, resultado que indica la poca injerencia en cuanto a la atención emocional que pueda tener un sujeto con respecto a la lealtad organizacional; es el sujeto quien discrimina qué emoción es más importante para él, sin diferenciar en qué momento o lugar presta atención a la misma, en ausencia de una relación directa con respecto a la lealtad emocional; por otro lado, se aprecia en el cruce de las variables: atención-planeación y organización que existe en la muestra un vínculo importante referido a la atención de emociones en el lugar de trabajo lo cual resulta importante ya que de esto depende que el sujeto cumpla con las funciones asignadas en su cargo así como su habilidad para priorizar u organizar sus tareas con el fin de alcanzar las metas propuestas. Teniendo en cuenta que el área de planeación y organización tiene que ver con la capacidad del sujeto para producir ideas y crear estrategias que le faciliten desenvolverse en su puesto, se puede inferir que si el pensamiento se ve afectado por prestar demasiada atención a las emociones el desempeño laboral se verá afectado de manera negativa ya que el sujeto no estará en capacidad de cumplir con sus funciones.

En la variable trabajo en equipo-atención emocional (Tabla 4), se observa la ausencia total de correlación, ya que se obtuvieron valores muy aproximados a "0", lo que indica que la población puede prestar atención a sus emociones o por el contrario ignorarlas sin que

necesariamente exista una implicación directa o evidente a la hora de trabajar en equipo, dicho resultado permite inferir que aunque el sujeto preste o no atención a lo que sucede en su campo emocional no se va a ver comprometida su interacción con dos o más individuos.

Por otro lado en el cruce de las variables: Atención - Productividad y responsabilidad (Tabla 2) se observó una relación positiva, comprobando así la existencia de un vínculo directo por parte del desempeño laboral de la muestra cuando existe las implicaciones de los factores emotivos en el lugar de trabajo, ya que dicho desempeño laboral puede verse afectado cuando el sujeto demuestra que está enfocado en sus emociones; esta situación podría generar un incremento en los índices de accidentabilidad laboral, productividad y cumplimiento de tareas, perjudicando, tanto al empleado por el retiro temporal o la desvinculación definitiva de la organización debido a los daños infringidos ocasionados, como a la organización la cual estará en la necesidad de buscar un reemplazo ya sea temporal o definitivo.

Paz-Bermúdez, Álvarez y Sánchez⁽⁷⁾ refieren la importancia de realizar procesos de capacitación en los trabajadores en cuanto a el desarrollo de la IE, para que de este modo se pueda obtener un correcto manejo emocional sin importar que connotación que pudiese tener dichas emociones cuando se presentan en un plano netamente laboral. Como se puede observar, aunque algunos aspectos de atención emocional estuvieron relacionados con la variable de desempeño de laboral, de forma general se puede inferir que no existe una relación directa entre estas dos variables, lo cual pudo ocurrir porque la prueba que se empleó para evaluar la IE (tmms24) la cual está basada en el TMMS del grupo de investigación Salovey y Mayer solo evalúa tres estados emocionales dejando por fuera el componente de la percepción el cual se encuentra ligado a la atención. Otra posibilidad de dicho hallazgo; puede ser, que el hecho de que la atención emocional no esté asociada directamente, si facilita de forma indirecta el desempeño laboral, ya que si el sujeto no presta demasiada atención a sus emociones (introspectivo) puede realizar más fácil sus funciones pues no estará interrumpiendo su trabajo; resaltando así la importancia que tiene la inteligencia emocional en el plano organizacional ya que puede obstaculizar el uso de la experiencia o la inteligencia técnica que tenga la persona.⁽⁵⁾

También se encontró que en la variable de claridad emocional y rendimiento laboral se pudo hallar una

relación positiva entre dichas dimensiones, destacándose en este resultado la importancia de que los trabajadores reconozcan y comprendan el tipo de emociones que puedan experimentar en el campo laboral, pues esto les permite hacerse conscientes de como el cómo y por qué se sienten de dicha forma y lograr un autocontrol que beneficie, tanto al trabajador, como a la institución, pues cuando una persona no reconoce sus emociones puede tomar decisiones que afecten la organización y por ende se puede decir que un trabajador con una buena inteligencia emocional tendrá menores índices de rotación laboral y deserción. En cuanto Claridad- Planeación y organización se encontró una relación directa, lo cual nos permite inferir que a mayor claridad emocional, la planeación y la organización serán optimizados, corroborando así lo propuesto por Goleman⁽⁵⁾ de que la inteligencia emocional trae grandes beneficios, tanto personales, como organizacionales. La relación de las variables de claridad emocional y rendimiento laboral arrojaron resultados de relación elevado, queriendo decir lo anterior que, entre mayor sea el coeficiente emocional, será mayor el rendimiento laboral de los trabajadores, ya que al tener capacidad para reconocer y expresar sus emociones de manera asertiva esto beneficiara de forma positiva el clima laboral lo que facilitará un mejor desempeño.

Otro valor significativo, en el cual se resalta la importancia de tener un coeficiente emocional elevado en el ámbito laboral fue el obtenido en la correlación reparación - relaciones interpersonales, que evidencia una relación directa entre estas dos variables, ya que los resultados indican el gran valor que tiene la inteligencia emocional con respecto a las relaciones sociales en el lugar de trabajo, lo que concuerda con lo descrito por Cooper y Sawaf⁽⁸⁾, quienes sugieren que existe una relación directa entre la IE y las relaciones interpersonales ya que permite un buen clima laboral, facilita la cohesión grupal y la legitimización o reconocimiento de un líder por medio de un grupo, pudiendo identificar que a mayor inteligencia emocional será mayor la eficiencia para trabajar y reconocer los roles y status que se presentan dentro de un grupo o una organización. En cuanto a la variable de reparación y rendimiento laboral se encontró una relación directa, esto permite inferir que sea la capacidad de corregir las acciones en las cuales tengan una connotación emotiva, así mismo será el rendimiento laboral. En este aspecto se evidencia lo planteado por otros autores, quienes mencionan como un fuerte indicativo de éxito laboral y personal, a la habilidad de autocorrección de

emociones que puede poseer un individuo, para poder lograr una comunicación más contundente y, al mismo tiempo, versatilidad y tolerancia a la frustración, tanto en la vida personal, como en el lugar de trabajo, lo que le facilitará la consecución de un objetivo común.

Para finalizar es importante resaltar que los resultados obtenidos en las dimensiones: reparación y claridad emocional; revelan tener gran relación con la variable de desempeño laboral (Tabla 1), hallazgo que permite evidenciar lo propuesto por Goleman⁽⁵⁾ en quien plantea que la auto percepción y regulación emocional juegan un papel importante para el desempeño laboral de una persona, puesto que estas características permiten y propician el trabajo en equipo, motivación puesta en el logro de metas, relaciones efectivas con los clientes y tolerancia a la frustración lo cual es vital ya que le permite tomar decisiones que le facilitan adaptarse a situaciones inesperadas en el sitio de trabajo.

Para tener una idea más clara del nivel de correlación entre las variables y sus componentes se presenta la tabla de resultados generales (Tabla 1), junto con las tablas de valores de cada uno de los cruces entre los cinco componentes de rendimiento laboral e inteligencia emocional (Tablas 2 a 4).

Tabla 1. Resultados generales

Relación componente IE y el desempeño laboral	Correlación de Pearson
Atención emocional	0.140
Claridad emocional	0.417
Reparación emocional	0.388

Tabla 2. Resultados cruce de variables: atención emocional- rendimiento laboral

Cruce de variables	Correlación de Pearson
Atención-iniciativa emocional	0.139
Atención -planeación y organización	0.077
Atención-relaciones interpersonales	0.130
Atención trabajo en equipo	0.119
Atención productividad y responsabilidad	0.018

Tabla 3. Resultados cruce de variables: reparación emocional- rendimiento laboral

Cruce de variables	Correlación de Pearson
Atención-iniciativa y lealtad institucional	0.385
Atención -planeación y organización	0.529
Atención-relaciones interpersonales	0.432
Atención trabajo en equipo	0.283
Atención productividad y responsabilidad	0.449

Tabla 4. Resultados cruce de variables: claridad emocional- rendimiento laboral

Cruce de variables	Correlación de Pearson
Atención-iniciativa y lealtad institucional	0.345
Atención -planeación y organización	0.482
Atención-relaciones interpersonales	0.284
Atención trabajo en equipo	0.303
Atención productividad y responsabilidad	0.492

IV. CONCLUSIONES

Se puede concluir que las emociones juegan un papel fundamental en nuestras reacciones ante situaciones que se nos presentan, es decir no podemos desvincularnos de lo que sentimos, es primordial tener conocimiento sobre ellas para aceptarlas de tal forma que resulten beneficiosas para el individuo y la organización. Es imposible que el sujeto se desligue de sus emociones por lo cual se hace conveniente crear conciencia acerca del rol que cada uno cumple en su cotidianidad. Para finalizar es importante mencionar que la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal, ya que se puede llegar a desarrollar aspectos importantes como lo son la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad para adaptarse a los cambios.

V. REFERENCIAS

1. Gardner H. Inteligencias Múltiples. Buenos Aires, Argentina: Paidós; 2011.
2. Goleman, D. La inteligencia emocional en la empresa. Madrid, España: Vergara; 1999.
3. Rogers C. On becoming a person. Buenos Aires, Argentina: Paidós; 2000.
4. Schvarstein L. Psicología social de las organizaciones; Barcelona, España: Paidós; 2003.
5. Goleman D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Kairos; 1998.
6. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 5ta ed. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill; 2003.
7. Paz-Bermúdez A, Álvarez IT, Sánchez A. Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. Univ. Psychol. 2003;2(1):27-32.
8. Cooper R, Sawaf A. La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá, Colombia: Norma; 2004.
9. Frankl V. El hombre en busca de sentido. México DF: Herder; 2011.

VI. CURRÍCULOS

Eugenio Enriquez Argoti. Psicólogo, Magister en Educación. Docente del Programa de Psicología de la Universidad Santiago de Cali.

Johan Andrés Martínez Romero. Psicólogo egresado de la Universidad Santiago de Cali.

Lina Marcela Guevara Porras. Psicóloga egresado de la Universidad Santiago de Cali.