



TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

Importancia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral.

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables.

Seminario Liderazgo de Equipos e Inteligencia Emocional.

Ingrith Johana Rincon Ortiz.

Jayder Alberto Manosalva Vargas

Asesor: Gustavo Adolfo Morales Gil.

Opción de Trabajo de grado Seminario

2024

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Pregunta orientadora de la búsqueda	5
Metodología de búsqueda de la información.....	7
Sustentación teórica de la pregunta.....	8
El Desempeño Laboral.....	8
La Inteligencia Emocional.....	9
El Clima Organizacional.....	10
Conclusiones.....	12
Referencias.....	13

Resumen

En el mundo laboral actual, es muy común escuchar el término inteligencia emocional, para referirse a la capacidad que tienen las personas de mantener un adecuado control sobre sus emociones y entender las emociones de los demás de manera asertiva. Las organizaciones se muestran cada vez más interesadas en suplir las necesidades emocionales de sus colaboradores y en contrarrestar aquellos factores o situaciones que les puedan estar ocasionando insatisfacción en su día a día, al considerar que las condiciones asociadas a la inteligencia emocional, afectan el clima laboral u organizacional, generando un impacto en el factor humano de las compañías y por ende en sus resultados, por lo que se considera de vital importancia conocer si realmente existe una relación entre los diferentes elementos o factores que abarca el término inteligencia emocional y el desempeño de una persona a nivel de resultados laborales.

Palabras clave

Inteligencia emocional.

Ambiente laboral.

Clima organizacional.

Desempeño laboral.

Comunicación asertiva.

Objetivos.

Objetivo General.

Conocer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores al interior de una empresa.

Objetivos Específicos.

Identificar los posibles factores asociados a la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores.

Establecer como los factores asociados a la inteligencia emocional afectan el clima organizacional y el desempeño laboral.

Pregunta orientadora de la búsqueda

Los términos como inteligencia emocional, habilidades blandas y gestión de emociones son conceptos que recientemente han tomado mayor importancia en el mundo empresarial, es así como numerosas investigaciones se han desarrollado en los últimos años en relación con la inteligencia emocional, el clima organizacional y los factores asociados a estos que de una u otra manera impactan en el ánimo de las personas al interior de las empresas, de igual manera este es un tema del cual las organizaciones se preocupan cada vez más, apreciación que se soporta en lo indicado por Carmona et al (2015) “El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia emocional gran importancia en el área organizacional”.

Las organizaciones se consideran productivas gracias a los resultados que logran sobre sus objetivos propuestos, objetivos a los que contribuyen cada uno de los colaboradores desde su labor. Aragón (2019), Hace referencia al desempeño laboral como el cumplir con eficiencia y eficacia las labores que una persona tiene a cargo, relacionando también el resultado de la organización con los factores asociados a la personalidad de los colaboradores que la integran. Se considera entonces que existe relación entre la parte emocional de las personas que integran la compañía y la productividad o los resultados a nivel tanto individual como general de la misma.

Si nos referimos a emociones, resulta importante evocar el termino Inteligencia emocional, el cual fue escuchado por primera vez en el ámbito de la Psicología y recabo una gran importancia en 1995 a raíz de la publicación del libro “La inteligencia emocional” del escritor y periodista Daniel Goleman. Para Goleman (1999) la inteligencia emocional es una capacidad del ser humano para reconocer los sus sentimientos y los sentimientos de los demás, motivarse y controlar de manera adecuada sus emociones y los efectos de estas en su comportamiento. Puede considerarse entonces, que el control adecuado que una persona es capaz de ejercer sobre sus estados de ánimo, y la forma en que los canaliza y expresa a los demás constituyen la esencia de lo que se denomina inteligencia emocional, lo cual a su vez es un factor determinante cuando se quieren mantener unas adecuadas relaciones interpersonales a nivel laboral.

Cuando hablamos de relaciones laborales, o del ambiente que rodea a una persona en el ámbito laboral, es necesario abarcar el término clima organizacional, concepto que según Alvares (2017), ha tomado importancia por la necesidad que tienen las empresas de establecer los factores que influyen en el desempeño laboral de sus colaboradores, lo que ha convertido este término en una herramienta aliada para incrementar la productividad. Es así como se puede considerar que existe también en este factor una condición asociada a la inteligencia emocional, ya que gran parte de lo que contribuye al clima organizacional está dado por las interacciones humanas y como cada uno de los miembros de un grupo, percibe el medio que lo rodea.

Por lo anterior se considera importante, estudiar si los diferentes factores o elementos básicos asociados a la inteligencia emocional tienen algún impacto en los resultados laborales surgiendo la pregunta ¿Cómo interfiere la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores que desarrollan actividades administrativas al interior de las empresas?

Metodología de búsqueda de la información.

Para realizar la sustentación teórica de que se presenta en este trabajo, se optó por el rastreo bibliográfico, como metodología de búsqueda de la información, desarrollada mediante consultas realizadas en las bases de datos publicadas en la web, principalmente Google académico y Scielo. Para la búsqueda se estableció el uso de palabras claves, como inteligencia emocional, desempeño laboral, clima organizacional, donde se seleccionaron fuentes de información primaria, seleccionando los diferentes documentos que se relacionan con la afectación de las emociones en el desempeño de las personas como colaboradores de una empresa y el impacto de estas en sus resultados, se realizó la selección de los documentos con contenido que se consideró importante para la sustentación del presente trabajo.

Sustentación teórica de la pregunta

El Desempeño Laboral.

Las empresas mantienen constante seguimiento al desarrollo de las actividades a cargo de sus colaboradores en los diferentes niveles tanto administrativos como operativos, a fin de garantizar la ejecución de estas, Rivera et al (2020) define el desempeño laboral como una medida del cumplimiento de las obligaciones propias de un cargo por parte del trabajador, cumplimiento que es afectado por las influencias del entorno en el trabajador. De esta afirmación podemos deducir que el cumplimiento de las metas propuestas para una persona independientemente del cargo que desempeñe, están directamente relacionadas con los factores externos y el ambiente que le rodea, ambiente que a su vez es impactado por las distintas situaciones que se presentan en la interacción de los colaboradores, como veremos más adelante.

Las empresas como unidades productivas se preocupan por el rendimiento de cada uno de los miembros de la compañía, ya que de estos dependen los resultados de la organización. Según lo expone Chiavenato (2009), en un entorno tan cambiante como el mundo de los negocios, las organizaciones requieren alcanzar altos niveles de desempeño, para este autor, el desempeño es la eficacia y eficiencia con que trabajan las personas en las organizaciones, y este se asocia al esfuerzo que cada individuo este dispuesto a hacer, dependiendo en cierta forma de sus habilidades y capacidades personales y de la percepción que tenga del trabajo que desarrollara. Se puede establecer que cada una de las personas que conforman el equipo contribuye de manera individual al logro de los objetivos organizacionales, por lo cual el desempeño laboral de cada miembro de la empresa constituye un insumo valioso para la compañía, los resultados del individuo se ven impactados por sus habilidades personales (propias de cada uno de ellos) y por la forma en que este asume todos y cada uno de los retos que conlleva la tarea, factor en el que juega gran importancia las habilidades comunicativas, y emocionales de la persona .

Por otra parte, Danvila y Sastre (2010), exponen que existe una relación positiva entre los colaboradores que son emocionalmente inteligentes y su eficiencia y eficacia

(términos asociados a lo que se entiende por desempeño laboral) en el ambiente de trabajo, según los autores, el manejo adecuado de la inteligencia emocional impacta los resultados de los trabajadores, al influir en la satisfacción del personal en el trabajo, contribuyendo a fortalecer su compromiso con la empresa y la motivación con que desarrollan su trabajo, lo que maximiza los resultados obtenidos por estos.

A nivel organizacional existen múltiples labores con variados niveles de complejidad cada una, por lo que cada colaborador según la actividad que desempeñe o ejecute al interior de una compañía, requerirá de determinadas cualidades tanto a nivel técnico como a nivel emocional, para Carmona y Rosas (2017), el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es relativo, entre más compleja sea la actividad que se debe desarrollar, más indispensable es la inteligencia emocional. Se podría considerar que el nivel técnico y administrativo de un individuo o su intelectualidad no puede estar desligada del nivel de educación emocional de la persona.

La Inteligencia Emocional.

Múltiples autores han abordado el tema de la inteligencia emocional, sin embargo, uno de los más destacados es Goleman, para quien la inteligencia emocional está enmarcada en cinco elementos principales; el autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía, y las habilidades sociales. Si bien todas son importantes a la hora de establecer relaciones en los ambientes laborales, esta última podría considerarse vital a la hora de fomentar entornos de trabajo tranquilos y efectivos.

Para Fernández (2023), lo expuesto por Goleman se traduce a; tener conocimiento de uno mismo y de sus propias emociones, ser capaz de controlarlas y controlar los sentimientos que estas generan en cada momento, ser hábil para manejar las emociones y enfocarlas en un objetivo, entender las necesidades del otro al reconocer las emociones ajenas, finalmente utilizar todas estas cosas para relacionarse con los demás de manera adecuada. Así pues, podríamos decir que una persona que cuenta con un equilibrio de estos factores en su personalidad, tiene la capacidad de sortear de manera asertiva las diferentes dificultades que se le presenten en los distintos ámbitos de su vida, es capaz de enfrentar las dificultades y superarlas de forma eficaz y se le facilita relacionarse con los

demás, características fundamentales en los ambientes laborales, y que le contribuyen a su desarrollo profesional y al cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo con Carmona y Rosas (2017) en la actualidad es tan importante saber relacionarse con los demás de una manera asertiva como lo es la experiencia y la formación profesional en los miembros de cualquier organización. De acuerdo con esto, hoy en día las compañías consideran las relaciones laborales son un factor indispensable, llegando a comparar la capacidad de las personas de comunicarse e interactuar con los demás, con la capacidad que tienen a nivel intelectual para desarrollar determinada labor, teniéndolas en cuenta en igual proporción a la hora de seleccionar su personal, las organizaciones consideran que para que el empleado de buenos resultados, es vital que este se sienta a gusto por lo cual han adoptado nuevas normas en la selección del personal que vincularan a su empresa.

Según Argoti et al,(2015), la correcta formación de la inteligencia emocional en los colaboradores de una compañía, magnifica la calidad del trabajo de estos, al ser un factor fundamental en el desarrollo de características importantes que facilitan la capacidad de trabajar en equipo y adaptación al cambio. En este caso el autor establece una relación directa entre el nivel de inteligencia emocional del colaborador y los resultados a nivel tanto individual como grupal que este logra alcanzar mismos que a su vez contribuyen al resultado general de la organización.

El Clima Organizacional.

Diferentes actores concuerdan en que uno de los aspectos más relevantes a tener en cuenta al establecer la causa del adecuado o inadecuado desempeño de los colaboradores de una organización, está relacionado con el estudio del clima laboral u organizacional en el que estos desempeñan sus labores, ya que el ambiente que rodea a un grupo de personas es uno de los factores determinantes en el comportamiento e influye en las emociones que estos puedan sentir y transmitir en determinados momentos del día.

Según García (2009), el concepto de clima organizacional está atado principalmente a tres factores; la percepción, o como el individuo interpreta el ambiente que le rodea, los factores organizacionales que pueden influir en el logro de las metas del personal, y el actuar de las personas que constituyen la organización, entendido como el

comportamiento organizacional. El manejo adecuado de la inteligencia emocional ayuda al colaborador a enfocar sus emociones, y de a percibir de manera adecuada el ambiente laboral al que se ve enfrentado a diario, mejorar su interacción con los demás miembros de la empresa, factores que se son determinantes en el incremento de la productividad de los grupos de trabajo y por tanto de la compañía en general.

De acuerdo con lo mencionado por García (2009), aunque existen diferentes y variadas percepciones de lo que es el clima organizacional, en lo que si ha existido un consenso es en aceptar que este influye y afecta los resultados individuales de los empleados al interior de las empresas, según la percepción que este tenga del mismo. Así bien, se puede señalar que si el colaborador al interactuar con el grupo de trabajo, se hace una percepción negativa de este, enfocara sus emociones de la misma manera, mientras que si la percepción que este se hace del medio que lo rodea es positiva, generara en el colaborador un sentimiento de satisfacción que trasmitirá a aquellos con los que se relaciona lo cual contribuirá a su desempeño personal en relación con sus actividades laborales.

Según concluyeron Pilagua y Arteaga (2019), el clima laboral de las empresas influye de manera significativa en el resultado de los empleados, afectando la producción y productividad de estos, y las organizaciones sin importar los factores como el sector, tamaño, actividad o número de empleados que tenga, deberían esmerarse por tener un clima laboral agradable. De esta manera se puede inferir que las compañías que contratan personal con mejores capacidades para el manejo de sus emociones logran mantener climas laborales más estables lo que impacta o se refleja en los resultados obtenidos tanto a nivel individual como organizacional.

Conclusiones.

Luego de realizar el respectivo rastreo bibliográfico, y tras el estudio y reconocimiento de la información contenida en la documentación recopilada para el desarrollo de este trabajo, se concluye:

- La correcta gestión de las emociones impacta la percepción que los colaboradores se llegan a hacer de sus equipos de trabajo, generando sentimientos de satisfacción o insatisfacción que contribuyen a que el colaborador realice con mayor agrado o desagrado sus tareas, teniendo de esta manera la capacidad de impactar los resultados esperados.
- Las organizaciones con colaboradores, con un nivel aceptable de inteligencia emocional, logran espacios de trabajo mas agradables, manteniendo un clima organizacional en el que los colaboradores se sienten a gusto y desarrollan sus actividades laborales con agrado y satisfacción, contribuyendo a incrementar los resultados tanto personales como empresariales.
- La parte emocional de las personas, si bien no es el único factor determinante del éxito de las empresas, si se constituye como una variable a tener en cuenta, pues numerosas investigaciones han concluido que existe relación directa entre los resultados laborales de los individuos y su desarrollo emocional o su capacidad de enfocar de manera adecuada sus emociones, para lo cual el colaborador debe contar con elementos claves como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y la capacidad de relacionarse con los demás.
- La información recopilada y estudiada nos permite establecer una relación positiva entre los factores asociados a la inteligencia emocional y los resultados obtenidos por los colaboradores que cuentan con estas habilidades.

Referencias

- Riera Recalde, A., Vera Díaz, F., & Mariscal Rosado, Z.M. (2020, 01 de febrero). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. Revista dilemas contemporáneos. Educación, política y valores. Recuorado a partir de: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>
- Álvarez Monaño, L. M. (2017). Clima organizacional como determinante en el desempeño laboral en las empresas colombianas.
- Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente,6 (1),55-68 Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41>
- Fernández-Berrocal, P. (2023). Inteligencia emocional: aprender a gestionar las emociones. Shackleton Books.
- Carmona Fuentes, P., & Rosas Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Revista LIDER, 19(30), 107-118. Recuperado a partir de <https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2425>
- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernandez, J. G, & Rosas Reyes, R.E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional
- Chiavenato, I. (2009). El capital Humano de las organizaciones. 9na. Edición. Editorial Mc-Graw Hill. España
- 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
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, (42),43-61.
- Pilagua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos latinoamericanos de administración, 15(28).