Convicciones | Vol. 9, Núm. 18, pp. 102-110 | Julio-Diciembre 2022 | E-ISSN 2385-7589

Inteligencia emocional es la nueva competencia laboral

Emotional intelligence is the new job competency

1. Astrid Milena Uribe Fuentes
2. Karen Julieth García
3. Blanca Mery Rolón Rodríguez

Recibido: 12-02-2021
Aprobado: 17-06-2021

Resumen

La inteligencia emocional es muy importante en la vida humana: para equilibrar la respuesta emocional, para saber controlar las emociones y los sentimientos, para conocerse y motivarse, todo esto le da a la persona la posibilidad de convertirse en una mejor persona, con mejores relaciones, lo que hará en su vida personal y profesional. El objetivo de lograr una personalidad emocionalmente madura es el conjunto existencial y dinámico de las distintas particularidades que hacen únicas y originales a las personas. La inteligencia emocional ya no depende del corazón, sino que depende de la intencionalidad, de la capacidad intelectual humana, dado que un cerebro primitivo, como al que el sistema límbico está atado, le es mejor evolucionar por sí mismo: cuanto más control tenemos sobre nuestro cerebro, sobre nuestras emociones y su expresión, mayor es la inteligencia emocional que se puede llegar a adquirir. Para dar paso a su mejoramiento, es necesario crear hábitos emocionalmente positivos, que ayudarán a agilizar y darle mayor eficacia al procesamiento de datos y sentimientos. Desarrollar la inteligencia emocional es vital para conseguir más sanamente la realización de los objetivos que se plantee el ser humano. Ahora bien, la relación que esta tiene con el desempeño laboral es estrecha: es directamente proporcional a la productividad. Si una persona no se encuentra estable emocionalmente y no canaliza ni redirecciona lo que está sintiendo, su productividad laboral va a tender a la caída, a la quiebra. Por tanto, adquirirla y llevarla al campo laboral resulta en un plus de gran valor a la calidad del trabajo de quien obra. Sus aplicaciones se pueden dar en cualquier ámbito y, como es el del trabajo el que, mayormente, el que le da de comer a la gente, equilibrar la aptitud emocional con la ejecución de los deberes rutinarios representa un valor agregado en productividad y salud mental en las personas. Es preciso recordar que las instituciones están conformadas por seres humanos, que tienen necesidades y objetivos. Una de esas necesidades es llenar ese sentimiento de vacío (apatía, aburrimiento, depresión) e indirectamente salvaguardar nuestra salud mental. Incluyéndolos en el óptimo desempeño de sus actividades profesionales, las personas como empleados, gerentes, líderes, tienen sus diferencias en muchos aspectos y áreas, pero como seres humanos buscamos la realización personal (alcanzar las motivaciones, ambiciones). Es imposible que las personas se desligues de sus emociones por lo cual se hace conveniente crear conciencia acerca del rol que cada uno cumple en su cotidianidad. La inteligencia emocional no se trata de ser 'amable' con todos, todo el tiempo, incluso hay momentos estratégicos donde no se requiere precisamente la amabilidad. Salovey y Mayer (1990) presentan un modelo teórico empíricamente demostrado sobre la concepción y manifestación de la inteligencia emocional en un conjunto de competencias o habilidades(p,44) En ese orden de ideas, la inteligencia emocional básicamente se fundamenta en un conjunto de competencias genéricas y habilidades. La inteligencia emocional es como el talento de notar, entender y dominar nuestras emociones y la de los demás. O como un grupo de destrezas que logran ser instruidas con el objetivo de controlar, dirigir los pensamientos y la acción mutua social. Estudios señalan que una magnitud elevada de inteligencia emocional eleva la facultad de hacer frente ante el

estrés y gobernar las emociones dañinas que impulsan el decaimiento y la intranquilidad, mediante la comprensión de emociones y del progreso de planeamientos estratégicos para conllevar los acontecimientos que crean juicios negativos. La investigación de la inteligencia inició hace varios años y se ha pluralizado, hallando diferentes tipos de inteligencia, como lo son: la inteligencia musical, la inteligencia cinestésico corporal, la inteligencia lógico-matemática, la inteligencia lingüística, la inteligencia espacial, la inteligencia interpersonal, la inteligencia intrapersonal y la inteligencia emocional.

Palabras clave: inteligencia emocional, aptitud emocional, personalidad, desempeño, productividad y competencia laboral.

Abstract

Emotional intelligence is very important in human life: to balance the emotional response, to know how to control emotions and feelings, to know each other and to be motivated... All this gives the person the chance to become a better person, with better relationships, what he will do in his personal and professional life. The goal of achieving an emotionally mature personality is the existential and dynamic set of different particularities that make people unique and original. Emotional intelligence no longer depends on the heart, but on intentionality, on human intellectual capacity, since a primitive brain, like the one to which the limbic system is attached, is better to evolve by itself: the more control we have over our brain, over our emotions and their expression, the greater the emotional intelligence that can be acquired. To make way for their improvement, it is necessary to create emotionally positive habits, which will help to streamline and make data processing and feelings more effective. Developing emotional intelligence is vital to achieve more healthily the realization of the goals that the human being sets. However, its relationship to work performance is narrow: it is directly proportional to productivity. If a person is not emotionally stable and does not channel or redirect what they are feeling, their labor productivity will tend to fall, to bankruptcy. Therefore, acquiring it and taking it to the workplace results in an extra value to the quality of the work of the person who works. Its applications can be given in any field and, as it is the work that, mostly, the one that feeds people, balance emotional fitness with the performance of routine duties represents an added value in productivity and mental health in people. It is necessary to remember that institutions are made up of human beings, who have needs and objectives. One of those needs is to fill that feeling of emptiness (apathy, boredom, depression) and indirectly safeguard our mental health. Including them in the optimal performance of their professional activities, people such as employees, managers, leaders, have their differences in many aspects and areas, but as human beings we seek personal fulfillment (achieve motivations, ambitions). It is impossible for people to detach themselves from their emotions, which is why it is convenient to create awareness about the role that each one plays in their daily lives. Emotional intelligence is not about being 'nice' to everyone, all the time, there are even strategic moments where kindness is not exactly required. Salovey and Mayer (1990) present an empirically proven theoretical model on the conception and manifestation of emotional intelligence in a set of competencies or abilities (p, 44) In that order of ideas, emotional intelligence is basically based on a set of generic competencies and skills. Emotional intelligence is like the talent of noticing, understanding and mastering our emotions and those of others. Or as a group of skills that can be taught with the aim of controlling, directing thoughts and mutual social action. Studies indicate that a high magnitude of emotional intelligence increases the ability to cope with stress and control the harmful emotions that drive down and restlessness, through the understanding of emotions and the progress of strategic planning to carry the events that create judgments negatives. Intelligence research began several years ago and has been pluralized, finding different types of intelligence, such as: musical intelligence, body kinesthetic intelligence, logical-mathematical intelligence, linguistic intelligence, spatial intelligence, interpersonal intelligence. intrapersonal intelligence and emotional intelligence.

Keywords: emotional aptitude, emotional intelligence, performance, personality, productivity and work competence

1. Programa de Administración Financiera. est_am_uribe@fesc.edu.co. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

2. Programa de Administración Financiera. est_kj_garcia@fesc.edu.co. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

3. Doctora en Gerencia y Política Educativa. doc_bm_rolon@fesc.edu.co. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

Autora de correspondencia: est_am_uribe@fesc.edu.co

© 2022. Editada por la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

Introducción

El objetivo principal de este artículo es crear conciencia sobre la importancia que tiene, la aptitud emocional, la personalidad, el desempeño, la productividad y la competencia laboral. Además del manejo de las emociones frente al entorno laboral, ya que es fundamental aprender a controlarlas porque de esta manera se podrá desenvolver de una mejor manera ante cualquier situación y al mismo tiempo ser más competitivo.

Por otra parte, hablaremos de la inteligencia emocional; si no dispones de unas buenas habilidades emocionales, si no te conoces bien, si no eres capaz de manejar las emociones que te inquietan, si no puedes sentir empatía ni tener relaciones estrechas, entonces da igual lo listo que seas, no vas a ir muy lejos (openmind consulting & desing, 2020).

Metodología

Tomando como referencia las palabras de Daniel Goleman (1995) para lograr una mayor comprensión, explica la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral el cual nos da a conocer la importancia del liderazgo, empatía, autodisciplina e iniciativa. "La inteligencia emocional en la empresa" una manera distinta de abordar y comprender las aptitudes necesarias a desarrollar para interpretar la realidad del mundo que nos toca y tocará vivir: distinto, complejo, desafiante, sujeto a múltiples interacciones" (Ceratto, 2000). El libro de Daniel Goleman persigue la misión de actuar como guía en la validez científica de trabajar con la inteligencia emocional: como individuos, en grupos y como organizaciones “precisamente el autor sostiene que una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la “inteligencia emocional”, que origina un desempeño la laboral sobresaliente” (Ceratto, 2000).

Resultados y discusión

Hoy por hoy son varias las instituciones que invierten cantidades de sumas de capital en capacitar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional. El motivo de esta inversión es que las compañías han podido identificar que una de las claves del éxito comercial y de la venta de sus artículos o servicios consiste en el entendimiento que su empleado tiene sobre las emociones, de esta manera, son capaces de identificar y dominar sus emociones, así como las de sus clientes.

“La inteligencia emocional es el modo de canalizar los sentimientos, de aprender a transmitir más efectivamente lo que queremos hacer llegar, saber cuándo y cómo interactuar mejor con las personas que nos rodean” (Ceratto, 2000).

“Por otra parte, Larsen y Buss (2005) plantean la influencia que las emociones tienen en los estados anímicos y físicos del individuo, pues estas inciden en cierta medida en los comportamientos que las personas logren manifestar en un momento determinado” (Duque et al., 2017).

Lo anterior lleva a pensar que “todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución” (Camino, 2018). Basados en lo que afirma este autor, aprender a controlar estos impulsos que nos llevan a actuar, es tener inteligencia emocional, es decir, ser racionales y tener el control sobre las emociones.

Aptitud emocional

Sostiene el autor que una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. “La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco dimensiones o facultades: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía, destreza para las relaciones” (Leandro Olguin, 2015). En ese orden de ideas, la inteligencia emocional básicamente se fundamenta en un conjunto de competencias genéricas y habilidades.

La inteligencia emocional se determina como la facultad de darse cuenta, entender y dominar nuestras emociones y la de los demás. O como un grupo de destrezas que pueden ser memorizadas y aplicadas con la intención de poder canalizar los pensamientos y la buena relación entre personas.

Aptitud emocional se refiere a los medios que tiene todo ser humano de establecer e impulsar en sí mismo las cualidades, las destrezas y las particularidades emocionales apropiadas. De la misma manera, la aptitud accede y contribuye a ampliar las posibilidades, a progresar emocionalmente aprendiendo de las equivocaciones tanto propias como impropias. Entonces, cuando la aptitud emocional es apropiadamente encaminada, progresa a su vez la pasión o fervor por lo que se hace y hay mayores posibilidades frente a los retos y las dificultades.

Una aptitud emocional, es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco dimensiones o facultades, conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones (Olguin et al., 2015)

Las aptitudes emocionales que establece la IE va relacionada con los pensamientos y los sentimientos provocando un mejor desempeño laboral, por ende, estas aptitudes pueden ser personales por determinar el autocontrol de sí mismo; o sociales por resolver el uso de las relaciones con los demás.

Personalidad

Nuestra personalidad puede impactar grandemente en nuestro crecimiento profesional, tanto de manera positiva como negativa. Casi siempre nuestra forma de ser resulta influyendo en nuestras determinaciones, metas, logros y oportunidades. Por este motivo, identificar nuestra personalidad puede ser una extraordinaria manera de hallar nuestras fortalezas y debilidades, además de proceder en consecuencia.

Por otra parte, los rasgos de personalidad son propiedades psíquicas de un individuo que establece que las personas procedan de forma diferente frente a una concreta situación. existe adecuación natural y efectiva entre los rasgos de personalidad e inteligencia emocional en los individuos, debido a que la inteligencia emocional es un estado muy valioso en el crecimiento de nuestras vidas, estado que pueden ser clave al momento de relacionarse con los demás, de igual forma, lo son para poder alcanzar triunfo tanto en el terreno laboral, familiar, profesional y social, también impacta los rasgos de personalidad que toda persona posee, la inteligencia emocional es una zona que puede ser instruida, el éxito de esta educación va sujetada a los rasgos de personalidad y el carisma, también es dócil, es decir, moldeable el resultado de esta educación, y auxiliaría a los individuos a un crecimiento positivo en todos los ámbito de su vida. Boeree G. (2005).

Desempeño

Por otra parte, La inteligencia clásica, entendida como disputa para solucionar problemas sobre todo de tipo académico, por ejemplo, las dificultades de razonamiento abstracto, ha evidenciado ser un concepto ventajoso pero insuficiente, pues la productividad académica medido por medio de notas altas en la institución educativa, no se vuelve, necesariamente, en competencias laborales profesionales, una vez el estudiante se forma y comienza su trajín en el mundo laboral.

"Inteligencia emocional y desempeño laboral es importante que los trabajadores reconozcan y comprendan el tipo de emociones que puedan experimentar en el campo laboral" Enríquez ét al., (2016).

Productividad

Es preciso señalar que es fundamental para cualquier institución la productividad laboral de los trabajadores, pues se puede ver alterada al no poseer un nivel permanente de inteligencia emocional, ya que una persona que no conoce cómo dominar sus emociones, puede causar una falta en el trato con sus colegas de trabajo, así como también poseer mala interacción con los clientes, lo cual podría alterar su rendimiento y la competitividad de la institución en la cual trabaja. Por otra parte, también puede convertir a los trabajadores en personas desanimadas, desmotivadas y descontentas, lo cual podría ser un inconveniente para la empresa ya que las relaciones interpersonales y los ambientes laborales podrían verse amenazados y ser visto como una flaqueza.

Competencia laboral

Adicionalmente, este artículo procura observar el vínculo actual entre Inteligencia Emocional y competencias laborales. Los individuos en las entidades, por medio del progreso de sus funciones y utilización de talentos, figuran quizá uno de los primordiales impulsores de logros que probablemente podría o no asegurar la rivalidad de las mismas. Por ello, es fundamental observar el participante humano de las instituciones es un exigente para comprender el provecho de los individuos, el cual puede hallarse sujeto por las habilidades, talentos, destrezas, virtudes y competencias que este disponga, o detecte la técnica de evolucionar en el ejercicio de sus tareas o funciones.

"Las competencias laborales, en la medida que son comportamientos y características que suponen un desempeño superior, pueden ser medidas y calificadas a través de los resultados alcanzados por las acciones de las personas en el contexto donde se desenvuelven". Duque ét al. (2017)

De acuerdo a la definición de Fernández (2004), las competencias serían el factor diferenciador entre la efectividad en el desarrollo de las actividades de un trabajador, siendo medibles y modificables de acuerdo a las condiciones de quien las aplica.

Conclusión

La inteligencia emocional tiene un potencial de desarrollo laboral y personal bastante favorable para el ser humano. Este último suele mezclar sus propias emociones que surgen a partir de un estímulo brindado por un ambiente y estas quedan expuestas en otro ambiente, otro contexto, razón por la cual se recalca la vital importancia que tiene el hecho de desarrollar esta capacidad. Cada quien tendrá sus más y sus menos, sus dificultades y sus facilidades, dependiendo de las situaciones con las que tengan que lidiar en su vida, pero nunca está de más intentar desempeñar la aptitud emocional como medio para un mejor desenvolvimiento en

la exposición ante situaciones que requieran de experiencia en competencias laborales y que exijan resolución bajo presión.

Existen distintos tipos de problemas con respecto al contexto en el cual estos se lleven a cabo. Del mismo modo, existen maneras por medio de las cuales es posible llegar a canalizar y madurar las emociones que se sientan con la dura necesidad de expresarse. Y es que, cuando lo que se dice es coherente con lo que se siente y expresa, tiene un atractivo del lado de la confianza que se puede transmitir. Esto, en un principio, es complicado de aplicar en un ambiente laboral. Sin embargo, con las ganas y la práctica continua de la redirección (y no represión) de las emociones es posible llegar a sentirse más satisfecho con la realización de objetivos y, a su vez, con el proceso con el que estos se dan.

Referencias

Batista, J., Delfín de Manzanilla, B. (2009). Inteligencia emocional y liderazgo femenino en cargos de dirección en organismos público. http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/download/80/3997?inline=1

Camino, E. M. (05 de 06 de 2018). Inteligencia emocional: ¿cómo nos ayuda? Obtenido de ifeel: https://ifeelonline.com

Carmona Fuentes, P. Vargas Hernández, J. G., Rosas Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004

Ceratto, F. (2000). Reseña de "La inteligencia emocional en la empresa" de Goleman, Daniel. https://www.redalyc.org/pdf/877/87730515.pdf

Correa Vigo, P. C., Samame Castillo, A. B. (2017). La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A de la tienda Chiclayo en el primer trimestre del año 2015. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6083/Correa_Vigo_Patricia_del_Carmen_y_Samame_Castillo_Anna_Bianchina.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Del Val Merino, C. (2010). Inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionariado español. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67618934004

Duque et al., D. e. (2017). La influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Estudios Gerenciales, 251

Enríquez Argoti, E., Martínez Romero, J. A., Guevara Porras, L. M. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/870/Relaci%c3%b3n%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20con%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goleman, Daniel (1995). La inteligencia emocional. Le Libros. https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf

Goleman, Daniel (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Kairos. https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf

“Inteligencia Emocional” hace 25 años se publicó el libro de Daniel Goleman (2020). https://tiempoags.com/inteligencia-emocional-hace-25-anos-se-publico-el-libro-de-daniel-goleman

Leandro Olguin, I. T. (2015). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA. Revistas y Boletines Científicos, 1.

Ocho lecciones de Daniel Goleman sobre inteligencia emocional (2021). https://educarestodo.com/blog/daniel-goleman-inteligencia-emocional/

Olguin et al, .. (2015). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA. Revistas y Boletines Científicos , 1.

Openmind consulting & desing. (23 de 07 de 2020). Conecta emocionalmente con todos. Obtenido de openmind global: http://openmind-global.com