

Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones¹

Emotions and Emotional Intelligence: An approximation of their relevance and emergence in organizations

Emoções e Inteligência Emocional: Uma aproximação a sua pertinência e surgimento nas organizações

José Luis Duque Ceballos

Magíster (c) en Ciencias de la Organización, Profesional en Administración de Empresas, Universidad del Valle. Docente Contratista Universidad del Valle, sede Cartago. Joven Investigador Colciencias 2011 – 2013. Miembro del Grupo de Investigación Humanismo y Gestión, reconocido por Colciencias en categoría A1 (Medición 2010) de la Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Cali.
dcjoseluis@gmail.com

Fecha de recepción: Noviembre 17 de 2012

Fecha de aceptación: Diciembre 10 de 2012

Resumen

Las habilidades cognitivas no representan la totalidad de competencias que un individuo debe desarrollar para garantizar un desempeño superior en sus actividades (Goleman: 1995), por tal motivo se hace necesario el análisis de las emociones y de la inteligencia emocional como determinantes de los comportamientos y resultados de los individuos en las organizaciones. En el presente documento se hace una revisión y reflexión con respecto a la importancia y surgimiento de las emociones y la inteligencia emocional como determinantes de los procesos de interacción y desempeño de los individuos, llegando a la conclusión que la inteligencia emocional a nivel de las empresas puede ser considerada como parte de un esfuerzo humano y estratégico en el cual se busque entender al individuo en su componente cognitivo y emocional, ante la inminente relación que estos tienen con el comportamiento y el rendimiento en las organizaciones.

Palabras clave

Emociones, inteligencia emocional, individuo, competencias cognitivas, competencias emocionales.

-
1. El presente artículo es resultado de la primera fase de análisis y revisión teórica del proyecto de investigación titulado “La influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de competencias laborales en el nivel administrativo de las organizaciones,” avalado y financiado por Colciencias en la Convocatoria 525 del programa nacional de Jóvenes Investigadores e Innovadores, que se desarrolla con el apoyo del grupo de Investigación Humanismo y Gestión, reconocido por Colciencias Categoría A1 (Medición 2010), de la facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, Cali.

Abstract

Cognitive skills do not account for the total of competences individuals must develop in order to guarantee superior performance in their activities (Goleman, 1995), and this is why analyzing emotions and Emotional intelligence become important as determinants of an individual's behavior and results within organizations. In the present document a review and reflection regarding the importance and emergence of emotions and emotional intelligence as determinants of individual interaction and performance processes is presented. Also, it is concluded that emotional intelligence at an organizational level may be considered as part of a human and strategic effort, which seeks to understand an individual's cognitive and emotional components in the face of the relationship these bear with behavior and performance.

Keywords

Emotions, emotional intelligence, individual, cognitive competencies, emotional competencies.

Resumo

As capacidades cognitivas não representam a totalidade das competências que um indivíduo deve desenvolver para garantir um desempenho superior em suas atividades (Goleman: 1995), por esse motivo se torna necessária a análise das emoções e da Inteligência Emocional como determinantes nos comportamentos e resultados dos indivíduos nas organizações. No presente documento é feita uma revisão e reflexão com respeito à importância e surgimento das emoções e da Inteligência Emocional como determinantes nos processos de interação e desempenho dos indivíduos, chegando à conclusão que a Inteligência Emocional a nível das empresas pode ser considerada como parte de um esforço humano e estratégico no qual se procure entender o indivíduo em sua componente cognitiva e emocional, perante a relação iminente que estes possuem com o comportamento e o rendimento nas organizações.

Palavras-chave

Emoções, Inteligência Emocional, indivíduo, Competências Cognitivas, Competências Emocionais.

Introducción

En el contexto empresarial actual el aspecto emocional del individuo puede llegar a ubicarse por encima del cognitivo (Goleman: 1995) como determinante del éxito de las personas, pues todo factor de éxito y desarrollo de habilidades o destrezas se encuentra condicionado por las aptitudes emocionales que tenga una persona. Por lo cual es necesario identificar los elementos que determinan el surgimiento de las emociones y la necesidad de hablar de inteligencia emocional como la habilidad que permite al individuo la autogestión y el control de sus emociones, a la vez que las utiliza en su propio beneficio para garantizar

la obtención de mejores resultados en las labores que desempeña o en las relaciones que establece con otras personas.

A continuación se realiza una aproximación a la inteligencia emocional, pasando por el surgimiento de las emociones en las organizaciones, a fin de identificar la importancia que estas representan en la actualidad para el contexto empresarial y la necesidad que se hace evidente con respecto a su análisis, abordando los conceptos planteados por Goleman (1995), Cooper y Sawaf (1998), Pérez y Castejón (2010), Salovey y Mayer (2010), Zárata y Matviuk (2010) entre otros.

1. Las emociones

Como componente fundamental de la vida del ser humano, las emociones pueden determinar los estados físicos y psicológicos con los cuales este enfrenta determinadas situaciones en cada contexto donde interactúa. Las emociones “pueden definirse por tres componentes: Primero, las emociones tienen sentimientos, o afectos subjetivos distintos, asociados con ellas. Segundo, las emociones están acompañadas por cambios corporales, sobre todo en el sistema nervioso y estos producen cambios asociados con la respiración, el ritmo cardiaco, la tensión muscular, la química sanguínea y las expresiones faciales y corporales. Y tercero, las emociones están acompañadas por tendencias a la acción distintas, o incrementos en las probabilidades de ciertos comportamientos”.(Larsen y Buss: 2005).

Goleman (1998:34) se refiere a las emociones “como “energía activadora” de los valores éticos, tales como confianza, integridad, empatía, flexibilidad y credibilidad, y del capital que representa la capacidad de uno de crear y sostener valiosas relaciones de negocios”, son entonces las emociones una fuente interna de energía, influencia e información, donde lo realmente importante es lo que se puede hacer con esa información.

Las emociones se constituyen en fuente fundamental de buenas o malas relaciones con las demás personas, con las cuales se debe establecer un proceso de reconocimiento y de empatía cuyo resultado sea un mutuo sistema ganar – ganar. Por tal motivo el individuo debe encontrarse en capacidad de conocer y distinguir las diversas emociones que percibe o siente en cada contexto en que interactúa.

Adicionalmente, las manifestaciones emocionales no son solo psicológicas sino que encuentran un lugar físico donde pueden localizarse. La cólera que se experimenta en la garganta, por ejemplo, puede requerir una reacción distinta de la cólera que entiesa los hombros y hace cerrar los puños (Goleman 1998:13); ahora bien, es importante tener en cuenta que no solo las manifestaciones físicas tienen características específicas sino también lo que se denomina “rasgos emocionales” los cuales se definen como: “un patrón de reacciones emocionales que experimenta una persona de manera consistente a lo largo de una variedad de situaciones de la vida. Este patrón de experiencias emocionales es estable en el tiempo y característico para cada persona” (Larse y Buss 2005:409). Son estos rasgos los que hacen pensar en una persona bajo una característica específica como el entusiasmo, la tristeza u otros que son propios de su personalidad y que se constituyen en una constante.

Hay entonces la posibilidad de calificar las emociones como negativas o positivas, sin embargo, este calificativo depende del contexto en el cual se manifiesten las mismas. Por

ejemplo, la ira y la impaciencia serían rasgos emocionales de un “mal” vendedor, quien al parecer de las organizaciones debe ser una persona que comprenda las necesidades de sus clientes y les entregue una posible solución para cada una, pero cuando este (el vendedor) muestra su lado más humano a través de la desesperación al no dar solución a su cliente, puede ser catalogado como alguien que no tiene empatía con las personas, por ende sus labores no pueden ser exitosas y los resultados para las organizaciones podrían no ser los deseados. Caso contrario se da cuando un vendedor se encuentra en capacidad de identificar sus emociones, controlarlas y administrarlas de manera tal que jueguen a su favor y garanticen un mayor rendimiento en el puesto de trabajo. ¿A qué lleva esta situación entonces?, a identificar que la calificación que se hace de una emoción está determinada por el contexto y por las exigencias que a un individuo se realizan, otro claro ejemplo es el de los docentes de quienes se espera tranquilidad, disposición, respeto y otras características más que solo pueden ser desarrolladas con el adecuado control de sus emociones, sin embargo, el encontrar las formas de afrontar y controlar las emociones, al igual que el proceso de aprendizaje cognitivo, representa para el individuo ciertos esfuerzos y tiempo para llevar a cabo una efectiva administración de estas.

Así pues, aparece el carácter intencional de las emociones (Cruz: 2012), determinado por aquellas situaciones, personas y/o cosas hacia las cuales se desarrollan las mismas. Un individuo puede impulsar el desarrollo o aparición de una emoción sobre otro, lo cual carga de intencionalidad esta aparición. Entonces, “las emociones tienen un carácter intencional que sin embargo no se encuentra en los procesos fisiológicos. Lo corporal en cuanto tal sufre una alteración, pero cuando cambia no está remitiendo a nada más que a sí mismo” (Cruz, 2012:498), quedando entonces claro que las emociones son un fenómeno complejo acompañado de imaginaciones, sensaciones psico – somáticas y juicios intelectuales, que son aquellos que dotan de valor todas las acciones que lleva a cabo el individuo, es decir, el valor otorgado a una acción viene también determinado por la carga emocional que esto signifique para quien la ejecuta.

Ahora bien, resulta importante analizar, teniendo como punto de partida la anterior definición de las emociones, la forma en la cual estas no pueden llegar a ser anuladas de manera total e inmediata cuando así se desea, pues la raíz psíquica de la misma ha llevado un proceso en el cual se interiorizan patrones o rasgos que conducen al individuo a manifestarse a través de ciertas reacciones a las situaciones que enfrenta. Por ejemplo, si un trabajador de la compañía X ha llegado a procesos negativos de relación con un jefe, esto lo lleva a un proceso en el cual las manifestaciones psicológicas y físicas no se hacen esperar ante la presencia del sujeto que las ocasiona (desesperación, ira, tristeza, cerrar ojos, girar el rostro etc.), donde la única forma en la cual se puede dar solución a esta situación es a través de otro proceso en el cual las manifestaciones negativas puedan llegar a ser reemplazadas, lo que requiere de un periodo de reconocimiento de las emociones, reconocimiento de las causas de las mismas y procesos de comprensión e intención de cambio hacia estas, de lo contrario, las emociones se podrían convertir en un estado emocional constante del individuo ante la imposibilidad de gestionarlas y administrarlas en su favor.

Teniendo como punto de partida esta primera aproximación a las emociones como determinantes del comportamiento de los seres humanos en sus diferentes contextos, se hace necesaria una revisión teórica de diferentes autores que ilustren la importancia de las mismas

y la manera como la Inteligencia Emocional (IE) permite un proceso de administración efectiva de las mismas, con un énfasis en las organizaciones objeto de la presente investigación. A continuación, entonces, se hace una breve descripción de los conceptos planteados por Illouz (2007), quien desarrolla el surgimiento de las emociones en las organizaciones y la forma como estas pretenden ser controladas en los contextos laborales.

2. La aparición, control y represión de las emociones en las organizaciones

Para una mejor aproximación al tema de la inteligencia emocional, resulta pertinente dar una mirada al surgimiento de las emociones en el ámbito organizacional desde la perspectiva de Illouz (2007), quien plantea el surgimiento del que ella denomina “Homo Sentimentalis”.

“La emoción no es acción per se, sino la energía interna que nos impulsa a un acto, lo que da cierto carácter o colorido a un acto. Puede entonces definirse como el aspecto cargado de energía de la acción, en el que se entiende que implica al mismo tiempo cognición, afecto, evaluación, motivación y el cuerpo” “...Lejos de ser pre sociales o pre culturales, las emociones son significados culturales y relaciones sociales fusionados de manera inseparable, y es esa fusión lo que les confiere la capacidad de impartir energía a la acción”. (Illouz 2007:15). Además, las emociones traen consigo la relación pura que establece el sujeto con el “otro” o con su entorno, lo que hace que esta (la emoción) venga cargada de tal grado de subjetividad que la lleve a ser el causante principal o factor distintivo de los comportamientos de las personas. De igual manera, las emociones representan los factores culturales que uno o más individuos identifican en el medio en que se desempeñan. Por ejemplo, el lugar de trabajo representa para los individuos la aparición, permanencia o desaparición de una serie de emociones propias de este lugar que quizá no se hagan presentes en otros como el hogar o la universidad. Y es precisamente en ese caso cuando se espera que un individuo manifiesta en la organización un control sobre aquellas emociones que son vistas como dañinas (enojo, ira, desgaste emocional, etc.) y realce aquellas vistas como positivas (tranquilidad, asertividad, empatía, etc.). Quizá una de las habilidades emocionales más valoradas y que representa un cierto grado de inteligencia emocional en el individuo, según Illouz (2007) es la empatía, vista como “la capacidad de identificarse con el punto de vista y los sentimientos del otro, lo cual es al mismo tiempo una habilidad emocional y simbólica, dado que la condición para la empatía es que hay que descifrar las complejas señales de la conducta de los otros” (Illouz 2007:52). Resulta ser esta una de las habilidades más complejas, ya que no solo requiere de un proceso de inteligencia emocional que permita el control de las emociones del individuo, sino que también necesita de un proceso de reconocimiento y aceptación de las emociones del “otro”, lo que a su vez requiere de habilidades no solo emocionales sino cognitivas, pues la empatía puede ser visible en la medida que se pueden revelar de manera clara las intenciones y los rasgos ocultos de la personalidad de quienes intervienen en el proceso de interacción social.

Así pues, tal como se puede apreciar hasta el momento, las organizaciones, si se quiere, el mundo laboral, han reclamado y propiciado la utilización de las emociones dentro de las actividades que allí se desarrollan, demandando, por ejemplo, individuos con empatía, autorregulados y tranquilos, que se encuentren en capacidad de aprovechar sus propias emociones para su beneficio y el de la organización, manifestado en el aumento de la eficiencia

y la disminución de los conflictos que pueden entorpecer el adecuado funcionamiento de la misma. Por estos motivos resulta importante analizar el papel que juega la inteligencia emocional en el ámbito laboral y más específicamente en lo relacionado con las competencias laborales, que se constituyen en las principales hojas de presentación de una persona en el mundo laboral, que como se podrá analizar más adelante, en gran medida dependen de la inteligencia emocional y las condiciones que esta permite dentro del puesto de trabajo y la organización misma. Y ante esto la literatura administrativa desarrolla algunos supuestos bajo los cuales se encasillan o categorizan las emociones de acuerdo con su pertinencia para el éxito de aquellos individuos que desempeñan labores en las organizaciones. Las exaltaciones de felicidad, la ira, el enojo, son algunas de las emociones denominadas “negativas” y que pueden llegar a afectar no solo al individuo sino el rendimiento de la organización misma, pero entonces ¿qué lleva a pensar en la subjetividad y falta de control de las emociones versus la objetividad y dominio de las características cognitivas?, pues precisamente las características cognitivas se encuentran determinadas por parámetros y lineamientos de medición muy específicos que quizá se escapan a la volatilidad de las emociones, que dentro de su subjetividad son catalogadas como negativas y urgentes de controlar. Con respecto a esta diferenciación Muñoz y Rodríguez (2005) realizan una comparación entre lo que se podrían llamar rasgos que diferencian el coeficiente intelectual del emocional. Diferenciación en la cual se muestra la tendencia que ya se ha mencionado con respecto al lado “negativo” de las emociones que debe ser controlado, tratando de mostrar que los elementos cognitivos si bien son objetivos son aquellos que representan menor “peligro” de inestabilidad para las personas. La comparación se ilustra en la Tabla 1.

Tabla 1. Rasgos que diferencian los coeficientes intelectual y emocional

| Coeficiente Intelectual | Coeficiente Emocional |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Reflexión meditación | Relacionarse |
| Acumulación de datos | Hallazgo de nuevas ideas |
| Conocer el significado | Establecer nuevos significados |
| Decidir según la lógica | Decidir a partir de ensayos y errores |
| Tiempo y calma | Rapidez e impaciencia |
| Analítico | Globalización |
| Dirigido por la razón | Dirigido por los sentimientos |
| Palabras y cifras | Personas y situaciones |
| Frío, definido | Cálido, impreciso |
| Egocéntrico | Orientado a la colectividad |

Fuente: Muñoz y Rodríguez (2005), *La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial*. Pag.21.

Los intereses de Muñoz y Rodríguez (2005) se orientan a describir de manera específica las características propias de cada coeficiente para encontrar las diferencias entre los mismos y determinar de cierta manera la importancia que representa la IE en el contexto empresarial; sin embargo, nuevamente y como ya Illouz (2007) lo mencionaba, la IE vuelve a tener rasgos “negativos” que no permiten a los individuos obtener resultados adecuados en sus contextos de actuación. Por ejemplo, en la Tabla 1 se describe como característica de coeficiente emocional la rapidez e impaciencia versus el tiempo y la calma del coeficiente intelectual, comparación que puede no resultar del todo cierta pues el uso de la lógica no siempre determina elementos de calma, ya que la calma o la forma como se afronte una situación depende precisamente del contexto y de las condiciones en las cuales el individuo se encuentre en un momento determinado. Visto de esta forma, el coeficiente emocional tiene elementos que deben ser controlados y por este motivo es que se hace apelación a la IE como principal estrategia de autocontrol. Adicionalmente se hace referencia a la imprecisión en el coeficiente emocional, alimentando la concepción de negatividad que rodea a las emociones según lo ha ido mostrando la historia de las organizaciones donde las asimilaciones de las emociones se representan en procesos de resultados inconclusos, relaciones no satisfactorias y falta de empatía con las demás personas, queriendo justificar los procesos de represión de los sentimientos y adoctrinamiento del individuo bajo parámetros de despersonalización que facilitan los procesos de dominación y control en el contexto organizacional. Sin embargo, hay que tener clara la importancia que representan las emociones en cualquier contexto del ser humano, pues son el reflejo de su experiencia, de sus vivencias y de sus relaciones con las demás personas y el entorno, donde todo este conjunto de relaciones termina construyendo lo que se denomina cultura o procesos de representación social.

Esa importancia de las emociones en el contexto organizacional encuentra también su soporte en el modelo económico del capitalismo, particularmente en un tipo que Illouz (2007) denomina “capitalismo emocional” el cual se define como “una cultura en la que las prácticas y los discursos emocionales y económicos se configuran mutuamente y producen lo que considero un amplio movimiento en el que el afecto se convierte en un aspecto esencial del comportamiento económico y en el que la vida emocional –sobre todo la de la clase media–, sigue la lógica del intercambio y de las relaciones económicas” (Illouz 2007:20). El enfoque presentado por la autora deja en tela de juicio lo que se supone son las prácticas más efectivas de las organizaciones en las cuales se configuran los procesos emocionales de los individuos que laboran en ellas, por ejemplo, cada tipo de organizaciones, dependiendo de su razón de ser, de las labores específicas que realiza y el tipo de clientes a los que se dirige, establece sus propios lineamientos de gestión de emociones acordes con los objetivos organizacionales, tal es el caso de un ejecutivo o alguien que ocupe un cargo superior, el cual deberá mostrar altos niveles de empatía, autocontrol de las emociones y serenidad que le permitan no solo afrontar las situaciones de manera adecuada, sino que sea un ejemplo para los individuos a su cargo quienes también deberán llevar a cabo procesos de neutralización y control de las emociones que impiden un desarrollo efectivo de sus funciones.

Por último, hasta este punto es importante señalar el papel fundamental que jugó la psicología en el fortalecimiento de las emociones como elementos determinantes del éxito organizacional, pues esta ciencia se encargó de legitimar los discursos en los cuales se requiere de un ser humano autorregulado, un ser humano con emociones “positivas” que

se encuentre en capacidad de percibir y entender las emociones de los demás. A este punto específico se refiere Illouz (2007:45) "... el lenguaje de la psicología se adaptaba particularmente bien a los intereses de gerentes y empresarios: los psicólogos parecían prometer nada menos que aumentar las ganancias, combatir los conflictos laborales, organizar relaciones no confrontativas entre gerentes y trabajadores, así como neutralizar las luchas de clases mediante su incorporación al lenguaje benigno de la personalidad y las emociones". De esta manera son vistas las emociones como una forma de control y como una forma de lograr la eficiencia organizacional, por lo que a partir de ese momento resulta importante vincularlas (las emociones) a las prácticas administrativas, buscando el reclutamiento, la formación y mantenimiento de individuos emocionalmente inteligentes, capaces de autogestionarse.

Finalmente, después de haber realizado una introducción, a continuación se desarrolla el concepto de la inteligencia emocional, el cual es el componente esencial de este artículo.

3. La inteligencia emocional

El coeficiente intelectual fue el predictor más ampliamente aceptado del desempeño académico y de éxito en el trabajo (Cherniss, 2004), sin embargo en las últimas décadas se ha venido presentando un creciente interés por el factor humano en las organizaciones y todo lo que este representa para la misma, teniendo como punto de partida las relaciones humanas y el comportamiento. En este nivel se han ido desarrollando estudios que entregan como resultado procesos de gestión humana basados en el conocimiento e identificación de habilidades, y destrezas, al igual que su aplicación y alineación desde el ámbito individual al organizacional.

Dentro de estas líneas de investigación y más específicamente en el campo de la Psicología surge un término denominado inteligencia emocional (I.E)² a finales del siglo XX impulsado por Salovey y Mayer (1990) y que se hace mayormente conocido gracias a Goleman (1995), quien la describe como la capacidad de gestionar las emociones propias y utilizarlas para el caso de las empresas en función de un mejor desempeño y rendimiento efectivo en el puesto de trabajo; la I.E. determina nuestro potencial en aprender las habilidades básicas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones. La I.E se encuentra determinada por una serie de aptitudes emocionales, las cuales son la combinación entre el pensamiento y el sentimiento, estas son concebidas como una capacidad aprehendida basada en la I.E. que origina un desempeño laboral sobresaliente, dentro de estas se pueden mencionar por ejemplo la empatía, que nos permite realizar la captación de los sentimientos ajenos de forma efectiva y precisa, por otro lado la habilidad social, que permite manejar los sentimientos captados gracias a la empatía.

Goleman hace un continuo énfasis acerca de la importancia de la I.E en el mantenimiento y éxito de un profesional en su cargo. Plantea por ejemplo el caso de tres profesionales que estaban en disputa por un puesto de gerencia; el primero de los tres tenía excepcionales

2. Para efectos del presente artículo de investigación se utilizará la abreviación I.E para denominar la Inteligencia Emocional

aptitudes cognitivas y había obtenido los mejores puntajes académicos, sin embargo, presentaba deficiencias al momento de tratar con las personas, el segundo tenía una interesante combinación entre la I.E y el C.I³, sin embargo el tercer candidato se encontraba por debajo del C.I de los dos primeros y aun así poseía el nivel de inteligencia emocional más alto entre los tres, mostrando habilidades sociales excelentes, buen trato con las personas y capacidad de persuasión, razones por las cuales resultó escogido. Teniendo en cuenta que si su objetivo era encabezar un grupo administrativo debería poseer dichas aptitudes que aún más que las cognitivas le ayudarían a guiar su grupo hacia el logro de los objetivos planteados por la organización. Ejemplos como este son algunos de los que el autor muestra en su libro y son la base de sus postulados, obviamente nunca dejando atrás el componente intelectual, ya que los considera como fundamentales en la adquisición de habilidades a la vez que es también un referente del éxito, para el autor, más a nivel operativo que administrativo, ya que este señala que a mayor nivel dentro de la jerarquía de la empresa más serán las habilidades de relación interpersonal, de comunicación y por ende de dominio emocional que debe aplicar en sus actividades. Por el lado operativo, son más necesarias las aptitudes cognitivas que las emocionales, pues en un proceso de selección para un cargo determinado se debe tener un conocimiento conceptual y técnico de la actividad que se va a desarrollar, garantizando su correcta aplicación, al igual que habilidades emocionales, obviamente en un menor grado que el administrativo, para asegurar que sus emociones no sean un impedimento en sus funciones sino una ventaja competitiva de desarrollo (En apartados posteriores se describirán con mayor profundidad los postulados hechos por Goleman con respecto a la inteligencia emocional).

Si bien este es el enfoque que se tendrá mayormente en cuenta para efectos de este proyecto, es importante hacer un recorrido por otras visiones y perspectivas de la inteligencia emocional, que se resumen en la Tabla 2.

Tabla 2. Aproximación teórica a la Inteligencia Emocional

| Autor | Aproximación teórica a la Inteligencia Emocional |
|-----------------------|---|
| Cooper y Sawaf (1998) | Señalan que la aptitud emocional crea las correspondientes cualidades en el corazón y le permiten a uno poner en práctica las destrezas del conocimiento emocional, desarrollando mayor autenticidad y credibilidad, estas a su vez lo capacitan para ampliar su círculo de confianza. También es por medio de la aptitud emocional que uno se inspira para ampliar sus capacidades, en este punto encontramos una primera relación de los temas centrales de la investigación como lo son la I.E y las competencias que algunos autores señalan como capacidades o destrezas que desarrolla una persona para desempeñarse en una función específica garantizando su efectividad, según los autores existiría una relación entre estos dos campos ya que el primero sería un medio para obtener el segundo, estableciendo pues que con adecuadas condiciones de inteligencia emocional se podría desarrollar habilidades o destrezas para un determinado fin. |

(Pasa a la página 156)

3. C.I es la abreviatura utilizada para el concepto de Coeficiente Intelectual

(Viene de la página 155)

| Autor | Aproximación teórica a la Inteligencia Emocional |
|----------------------------------|---|
| Ander – Egg (2010) | Plantea que la emoción y la acción son inseparables. La emoción impulsa a la acción y la acción es más efectiva cuando lleva una buena carga de emocionalidad. La inteligencia emocional se expresa en el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, y en la capacidad para motivarse a uno mismo, constituye un vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos. |
| Weisinger (1998) | Dice que la I.E es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestros comportamientos y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados |
| Guillén (2006:13) | Define la I.E como “la capacidad para comprender las emociones y conducir las de tal forma que podamos utilizarlas para guiar nuestros procesos de pensamiento y nuestra conducta para obtener mejores resultados”. Resulta entonces importante definir cuáles serían los mejores resultados que se esperan con la I.E, ya que estos podrían estar determinados por elementos personales del individuo o sociales que se le impongan a este de acuerdo con su rol en el contexto. La I.E podría verse en este punto como una herramienta con la cual se obtienen comportamientos esperados que de otra manera no se alcanzarían. Ahora bien, la autora introduce un término que ella denomina como competencia emocional, que se determina de acuerdo con la capacidad del individuo para aprender las habilidades prácticas de la inteligencia emocional, esas competencias emocionales “muestran hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral” (Guillen, 2010:14). |
| Moon, T. W., & Hur, W.-M. (2011) | Realizan un importante estudio a través de 600 encuestas con las cuales se buscaba identificar elementos relacionados entre la Inteligencia Emocional, el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Estudio en el cual encontramos varios aspectos similares con el realizado por Umashankar K. y Ranganatham G (2011), donde coinciden en señalar que los individuos con altos niveles de IE tienen más probabilidades de hacer frente con eficacia a los problemas y presiones que se les puedan llegar a presentar en las organizaciones. Coincidiendo además según lo mencionan Moon y Hur (2011) con el estudio realizado por Nikolaou y Tsaousis (2002), quienes encontraron que la IE se asoció negativamente con el estrés laboral, el agotamiento y la mala salud. El estudio permite además identificar varios elementos como la satisfacción laboral, el cansancio emocional y el optimismo entre otros para intentar analizar si las relaciones existentes entre estos y el desempeño laboral general puede o no ser negativo, identificando entonces de manera general las habilidades emocionales terminan siendo determinantes del éxito en las labores. Sin embargo lo importante que se puede relatar de este último estudio en relación con los anteriores es que se hace un análisis específico de los aspectos emocionales sin tener en cuenta las habilidades cognitivas de los individuos, es decir, a diferencia de los primeros estudios mostrados en el presente texto, en este último no se da igual relevancia a las capacidades intelectuales pues lo que básicamente se busca es demostrar como la Inteligencia Emocional es determinante en el desempeño laboral. |

(Pasa a la página 157)

(Viene de la página 156)

| Autor | Aproximación teórica a la Inteligencia Emocional |
|--|--|
| Agüero citando a Thorndike (1920) | Menciona la importancia de ciertos antecedentes que pueden ayudar a comprender la inteligencia emocional, estos tienen que ver con la inteligencia social definida como “ la habilidad para comprender y dirigir a los hombre y mujeres y actuar sabiamente en las relaciones humanas”, sin embargo esta definición puede dejar inconcluso el objetivo como tal de este tipo de inteligencia al incluir conceptos de subjetividad que no permiten definir de manera adecuada lo que se pretende, pues al mencionar que se debe actuar sabiamente, este término resulta contener un alto grado de subjetividad que puede variar de acuerdo con las condiciones personales de cada individuo o cada contexto en el cual se mueve. |
| Prieto et al (2008) citando a Matthews, Zeidner y Roberts (2002) | Plantean el surgimiento de dos grandes posturas teóricas con respecto a la inteligencia emocional y los instrumentos de medida empleados. “La primera utiliza medidas de autoinforme y enfatiza la efectividad psicológica (éxito social, laboral o educativo), basándose en modelos de personalidad y ajuste no cognitivos. (...) la segunda basándose en modelos de inteligencia y desempeño desarrolla medidas de rendimiento resaltando la capacidad cognitiva para procesar y regular la información y la adaptación emocional” y es precisamente de estos enfoques que surge la diferenciación entre inteligencia emocional de rasgo e inteligencia emocional de habilidad. Los autores se centran en encontrar la relación existente entre la inteligencia emocional y la alta habilidad desarrollada por diferentes individuos en contextos como el académico y el laboral, de lo cual concluyen que existe un mayor uso de habilidades socio emocional por parte de los individuos que muestran alta habilidad, que en su investigación definen como “superdotados”, tratando de acabar con el planteamiento de prejuicios que señalan que este tipo de personas poseen una deficiencia en la utilización de habilidades emocionales. |
| Pérez y Cas-tejón (2006) citando a Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), Extremera y Fernández-Berrocal, (2006) | Se refieren a la Inteligencia Emocional como “un aspecto relevante que complementa y dota una serie de habilidades y capacidades necesarias del sujeto, que favorecen y facilitan la consecución de metas en el individuos en su tarea vital, y actúa como buena predictora de la adaptación de una persona al medio”. Esta orientación permite visualizar la IE como una herramienta de predicción de los comportamientos de los individuos en el contexto laboral, donde se pueden llegar a determinar los comportamientos deseados (incluyendo las emociones aceptadas y las que no deben ser sentidas ni mucho menos exteriorizadas), adicionalmente un elemento que se considera fundamental en esta definición es el referente a la forma como la IE puede dotar al sujeto de una serie de habilidades y capacidades (competencias) para un desempeño efectivo. |
| Chopra y Kanji (2010) | Plantean la necesidad de separar los términos de inteligencia y emociones para poder definir el concepto general, ya que el primero tiene que ver con elementos objetivos y el segundo con elementos subjetivos del ser humano. Entonces, definen la inteligencia como entender y emociones lo definen como un estado mental y psicológico. |

(Pasa a la página 158)

(Viene de la página 157)

| Autor | Aproximación teórica a la Inteligencia Emocional |
|--|---|
| Salovey y Mayer (2010); Mayer, Caruso y Salovey (2000) | <p>La IE se define como la forma de entender las emociones y se compone de cuatro áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valoración y expresión de las emociones propias Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros Regulación de las propias emociones Uso de las emociones para facilitar el desempeño |
| Zárate y Matviuk (2010) | Refiriéndose a Mayer, Roberts y Barsade (2008) hacen una definición de las emociones donde las relacionan con las experiencias subjetivas del ser humano a la vez que permiten la activación de conocimientos y coordinación de estados corporales para la valoración y afrontamiento de ciertas condiciones situacionales. |
| Zarate y Matviuk (2012) | <p>“La inteligencia emocional contribuye en el desarrollo de cualidades de compromiso que tienen los líderes, lo que los ayudará a analizar, organizar y utilizar la información de una manera efectiva” (Anand y Udaya Suriyan (2010)</p> <p>“Las áreas de la inteligencia emocional, valoración y entendimiento de las emociones propias, valoración y entendimiento de las emociones de los demás y uso de las emociones, tienen una relación positiva con las prácticas de liderazgo y que por lo tanto son estas áreas las que se deben reforzar en los líderes para lograr en ellos aumentar su efectividad.”</p> |
| Wong, Wong y Law (2007) | La inteligencia emocional ha sido propuesta como un importante y potencial constructo para la gerencia de recursos humanos. |

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con las anteriores definiciones la IE se puede asumir como la capacidad que un individuo desarrolla para conocer, entender y administrar sus emociones en pro de un rendimiento efectivo, representado no solo en un contexto laboral sino social, familiar y afectivo, donde la principal característica sea el uso acertado de las emociones según el contexto en el cual se encuentra la persona. Algunas de las características que se pueden extraer de las definiciones y que resultan pertinentes para los objetivos de esta investigación son las planteadas por Salovey y Mayer (2010) quienes destacan unas dimensiones particulares que determinan a la inteligencia emocional y su efectividad en la gestión de las emociones. Otra característica relevante y que se convierte en un común denominador de la mayoría de aproximaciones teóricas es la que sitúa a la IE en un lugar de privilegio con respecto al éxito de las personas en el contexto empresarial y académico, pues si bien existe la concepción de relevancia de los procesos cognitivos, queda claro que estos no podrían ser aplicados sin un componente emocional que facilite dicha aplicación. Un claro ejemplo es el de un ejecutivo que cuente con las mayores capacidades intelectuales, experiencia y estudios profesionales que es contratado para coordinar un área de una organización, donde fracasa al no encontrar las formas adecuadas de relacionarse con las demás personas y entender sus propias emociones y las de quienes lidera. (Goleman, 2000).

Sin embargo, así como se habla de competencias cognitivas, también se puede hablar de competencias emocionales que surgen y se desarrollan de acuerdo con las capacidades de los individuos en cuanto al manejo y uso efectivo de sus emociones.

“Las competencias emocionales se agrupan en cuatro ámbitos: el autoconocimiento, el dominio personal, el conocimiento de los demás y la gestión de las relaciones. Cada uno de ellos basado en una capacidad subyacente de la inteligencia emocional, capacidades que son vitales si las personas quieren aprender las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo”. (Guillen, 2010:14). Claramente el enfoque de la autora se orienta al ámbito laboral en el cual la I.E constituye una de las principales fuentes generadoras de éxito para el individuo, y que puede pensarse también para la misma organización que al contar con individuos en capacidad de conducir sus emociones hacia el logro de sus objetivos puede garantizar importantes avances en el logro de las metas organizacionales. Así, la I.E ofrece en esta primera aproximación, y según los autores vistos hasta el momento, una de las herramientas más importantes en las nuevas formas de trabajo y en las organizaciones de la actualidad donde las exigencias que estas hacen a sus trabajadores no son en su totalidad físicas sino también de tipo psicológico y que involucran los sistemas emocionales y de representación de los individuos.

A continuación se hace una breve descripción de la Inteligencia emocional vista desde la perspectiva de Goleman (1995, 1997, 2000) y Cooper y Sawaf (1998) a fin de desarrollar con mayor profundidad los enfoques mayormente conocidos con respecto al tema.

4. Inteligencia emocional desde Goleman, Cooper y Sawaf

La distinción entre lo racional y lo emocional ha tomado lugar en todos los contextos de la vida del ser humano: la familia, la educación, el trabajo, la sociedad etc. Distinción que ha llevado a buscar la importancia en los factores de éxito y desempeño que estos tienen para el individuo. El componente cognitivo (racional) mayormente estudiado y analizado en los contextos educativos y laborales permite el análisis de los procesos de aprendizaje, de aplicación de conocimientos y desarrollo de competencias específicas y medibles; por otro lado el componente emocional menormente analizado en décadas pasadas, viene representando un interés por analizar cómo la inteligencia emocional se convierte en el principal factor de éxito de un profesional (Goleman, 1995) y en general de todo individuo que se encuentre en capacidad de autogestionar sus impulsos emocionales y encuentre estrategias para comprender las emociones de las demás personas.

Sin embargo, “coeficiente intelectual e inteligencia emocional no son conceptos opuestos sino más bien distintos. Todos mezclamos intelecto y agudeza emocional; las personas que poseen un elevado CI pero una inteligencia emocional escasa (o un bajo CI y una elevada inteligencia emocional) son, a pesar de los estereotipos, relativamente pocas” (Goleman 1995:65). Son entonces dos componentes del ser humano diferentes pero que aun así guardan una relación de la cual dependen diversas condiciones de éxito y/o desempeño del individuo, por ejemplo, un ejecutivo comercial de una compañía de servicios, puede tener un proceso de formación cognitivo exitoso, que le haya representado la adquisición de gran variedad de competencias profesionales y laborales que lo hacen “apto” para un cargo; sin embargo, aquellas competencias que le permiten adquirir la “actitud” necesaria

para el cargo dependen de otros elementos relacionados con las emociones y el adecuado manejo de las mismas, por lo que el ejecutivo, además de contar con las condiciones profesionales y educativas adecuadas, debe también poseer las condiciones emocionales que permiten un desarrollo exitoso de sus relaciones con las demás personas (clientes), lo cual es la situación que mayor tiempo y esfuerzos consume de su vida laboral, pues “ en todos nosotros hay una mezcla de CI e inteligencia emocional en diversos grados. Pero ofrecen una visión instructiva de lo que cada una de estas dimensiones agrega separadamente a las cualidades de una persona” (Goleman 1995:66). Se propone entonces el Modelo de Cuatro Pilares (Cooper y Sawaf, 1998:24) “que saca la inteligencia emocional del análisis psicológico y las teorías filosóficas y la coloca en el terreno del conocimiento directo, el estudio y la aplicación”:

1. Primer pilar: Conocimiento emocional: crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.
2. Segundo pilar: Aptitud emocional: forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor partido del descontento constructivo.
3. Tercer pilar: Profundidad emocional: uno explora maneras de conformar su vida y trabajo con su potencial único y propósito, y de respaldar esto con integridad, compromiso y responsabilidad, que au vez aumentan su influencia sin autoridad.
4. Cuarto pilar: Alquimia Emocional: por la cual extenderá su instinto creador y capacidad de fluir con los problemas y presiones, y de competir por el futuro construyendo sus capacidades de percibir – y tener acceso – a soluciones ocultas y nuevas oportunidades.

Lo que Cooper y Sawaf (1998) pretenden con el modelo es demostrar que la inteligencia emocional es y representa la historia del individuo y encuentra su manifestación como una forma de energía que impulsa al ser humano a determinadas acciones que pueden llegar a beneficiarlo (cuando logra tener un alto nivel de IE) tanto en su vida personal, como laboral y social, ya que estas “comprenden la conciencia de quiénes somos y entran en nuestro sistema como energía(...) esta energía es una fuente primaria de influencia y poder. No todas las formas son físicas (Cooper y Sawaf, 1998:24), poder e influencia que puede ser ejercido sobre sí mismo o sobre las demás personas a través de prácticas efectivas de interacción. Por tal razón la inteligencia emocional en las organizaciones debe ser un elemento que se considere a nivel estratégico pero sobre todo humano, sin dejar de lado la esencia misma de las emociones (subjetividad), que aunque no pueden medirse a través de números, se pueden prever las consecuencias de aparición de las mismas y la forma de reconocerlas.

En la actualidad, las organizaciones ya no compiten solo por la cantidad de productos o servicios que ofrezcan en el mercado, sino por la forma como estos productos y servicios llegan, la forma como son vendidos y sobre todo la forma como el cliente o consumidor se “siente” al adquirirlos. Conceptos como calidad, satisfacción, servicio al cliente, entre otros, representan para las organizaciones y específicamente para las personas nuevas formas de desarrollar sus actividades, representan nuevas formas de vender, y lo que es más importante, nuevas formas de sentir lo que hacen. Así, las nuevas exigencias del contexto económico mundial

llevan a la creación de estrategias de atención en las cuales los individuos que se encargan de representar a las organizaciones desarrollen capacidades “positivas” y “aceptables” que les asegure un rendimiento excepcional sobre la competencia. Pues “ a medida que cambian las empresas, también lo hacen los rasgos necesarios para destacarse” (Goleman, 2000:25), no en vano los perfiles que se diseñan y se establecen como requisito para los procesos de selección de personal en las empresas contienen exigencias relacionadas con la empatía, capacidad de trabajo bajo presión (que no implica más que la capacidad para autorregularse ante situaciones adversas a través de una gestión adecuada de las emociones), vocación de servicio, la capacidad para entender y escuchar a los clientes, entre muchas otras, que solo pueden ser medidas con la experiencia, pero no con cuestionarios que buscan puntuar el menor o mayor grado de las mismas.

La inteligencia emocional determina nuestro potencial para el desarrollo de capacidades que le permiten al individuo establecer cierto tipo de aptitudes emocionales. Por lo que una “elevada inteligencia emocional, por sí sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo; significa solo que tiene un excelente potencial para adquirirlas” (Goleman, 2000:44). Entonces, las facultades de la inteligencia emocional que pueden llevar a un rendimiento excepcional se clasifican en 5:

- “Independientes: cada una efectúa una contribución inigualable al desempeño laboral
- Interdependientes: cada una requiere hasta cierto punto de otras determinadas, con muchas interacciones fuertes.
- Jerárquicas: Una facultad de la inteligencia emocional sirve de base a otra.
- Necesarias pero no suficiente: poseer una facultad de inteligencia emocional subyacente no garantiza que alguien desarrolle o exhiba las aptitudes asociadas tales como la colaboración o el liderazgo.
- Genéricas: La lista general es aplicable, hasta cierto punto, a todos los trabajos. Sin embargo, en trabajos diferentes se requieren aptitudes diferentes”. (Goleman, 2000:45).

Con estas facultades de la IE se puede entender que el desarrollo de un alto grado de esta por sí sola no significa que el individuo desarrolle las actitudes que se asocian a la misma, sino que estas aptitudes también deben ser desarrolladas y puestas en práctica, a la vez que se fortalecen con el desarrollo de otras capacidades emocionales que, como se menciona en la anterior definición “una facultad de la IE sirve de base a otra”. Adicionalmente, las facultades de la IE permiten también evidenciar la complejidad de las emociones y la forma como e deben ser analizadas y comprendidas, como bien se describe en una de las facultades de la misma, estas son necesarias para todo contexto, lo que varía son las aptitudes requeridas para los mismos y los grados asociados a estas aptitudes que le permiten al individuo desarrollar competencias emocionales.

5. Importancia de la IE

La IE es una fuente importante de ventajas competitivas no solo a nivel individual sino colectivo (Guillen, 2010), pues esta debe combinarse de igual manera con los elementos cognitivos de las personas, ya que “a pesar de la importancia que tienen los conocimien-

tos, la experiencia y el coeficiente intelectual, son las competencias emocionales las que determinan resultados superiores en el ámbito profesional. Cuanto más complejo sea un trabajo, mayor es la importancia de la inteligencia emocional, aunque solo sea porque su deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia o la inteligencia técnica que tenga la persona” (Guillén 2010:15-16).

Ahora bien, Umashankar y Ranganatham (2011) plantean la importancia de la inteligencia emocional desde la consideración de esta como la forma moderada y uso estratégico de las emociones de los individuos, a fin de facilitar los procesos de las relaciones interpersonales. Esta importancia surge de las nuevas condiciones y exigencias laborales en las cuales juegan un papel fundamental las relaciones personales y sociales. Razón por la cual la principal consecuencia o repercusión del uso adecuado de las emociones radica en la forma como se establecen las relaciones entre los individuos, por lo que los beneficios que rodean la inteligencia emocional van desde la disminución de los pensamientos negativos hasta un mejoramiento en la vida personal y social de los individuos, pasando por la creación y mantenimiento de relaciones interpersonales adecuadas y, como ya se ha mencionado con anterioridad, una mayor eficiencia en el ámbito laboral de las personas. Siendo este último elemento el más común en las aproximaciones hechas hasta el momento a la inteligencia emocional, que entonces, es vista como una herramienta efectiva para la creación y mantenimiento de comportamientos deseados en un contexto específico, que como también se desarrolla en la presente investigación tiene que ver con el medio laboral, donde las emociones juegan papel fundamental en elementos y construcciones sociales como la cultura organizacional y el clima laboral, resultados de todos los procesos de interacción entre individuos.

Agüero (2006) señala también la importancia de la inteligencia emocional y plantea la asociación de esta a “los líderes eficaces y engloba una serie de habilidades emocionales y sociales que, en la medida que son aprendidas y ejercitadas por los individuos en sus organizaciones, contribuirán al desarrollo y progreso de las mismas”. Tal como se ha venido mencionando, la importancia de la inteligencia emocional a nivel organizacional radica en el aporte que esta pueda realizar al logro de los objetivos generales, encontrándose entonces una relación clara entre la estabilidad y el autocontrol del individuo con el éxito de la empresa. Agüero (2006) además plantea la inteligencia emocional como “una herramienta valiosa para los directivos líderes que están comprometidos con el cumplimiento de la misión de su organización, con potenciar su capital intelectual humano y que comprendan el rol que juega la I.E para alcanzar la excelencia en los resultados”, lo cual deja claro entonces que no basta solo con poseer inteligencia emocional sino que se debe tener claridad con respecto a la importancia que esta representa y la forma como ayuda a potenciar los elementos competitivos organizacionales.

Por su parte la inteligencia emocional permite el “uso inteligente de las emociones, de tal manera que se puede conseguir de forma intencional que estas trabajen en el propio beneficio, ayudando en la toma de decisiones y consecución de metas. No en vano la IE tiene un fundamento neurológico y es la habilidad para actuar de forma adaptativa en las relaciones humanas donde las emociones hacen acto de presencia y se constituyen en elementos a gestionar”. (Zarraquiños y González 2010:14). Vista de esta manera, la IE es un factor de vital importancia en las organizaciones, por cuanto determina el potencial

que un individuo puede desarrollar y por ende ofrecer en el puesto de trabajo. Por tales motivos, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales se relacionan los factores psicosociales que incluyen dentro de sus premisas los elementos concernientes a la forma como los trabajadores son considerados y tratados en las organizaciones, como principal fuente generadora de estrés o satisfacción que incluye por supuesto la aparición de las emociones tanto vertical como horizontalmente a lo largo de toda la jerarquía, por tanto, “disponer de habilidades o competencias socio-emocionales es fundamental para una actividad laboral eficiente, desde el punto de vista de la calidad del servicio, pero también lo es para el trabajo saludable”. Zarraquiño y González (2010). Algunos estudios (Augusto-Landa, López-Zafra, Berríos y Águila, 2006), soportan estas afirmaciones y tienen como evidencia que la IE se relaciona positivamente con la salud y la satisfacción y negativamente con el estrés y/o burnout, ante los cuales funciona como agente protector o de prevención (Luminet, Mikolajczak y Menil, 2006), o en otros casos para demostrar comportamientos como intencionalidad, persistencia, creatividad, control del impulso, compasión, intuición e integridad (Kapp:2002).

Limonero (2004) plantea la importancia que representa la inteligencia emocional para el desarrollo de diferentes profesiones como la enfermería, donde el control de las emociones a la vez que se logran interpretar las emociones de las demás personas son de especial utilidad en el desempeño, por lo que la inclusión de programas de IE en los currículos de las universidades es cada vez más una práctica común, con la cual se pretende no solo lograr que el estudiante desarrolle habilidades cognitivas sino también emocionales que garanticen al profesional un correcto proceso de adaptación y un desempeño óptimo, de acuerdo con las exigencias de las organizaciones. Seminarios como liderazgo empresarial, cultura organizacional o clima laboral, son procesos de formación donde el sujeto en formación debe adquirir habilidades y destrezas que le permitan entender el surgimiento, funcionamiento y asimilación de los procesos emocionales, psicológicos y sociológicos propios de la interacción humana en las organizaciones y otros contextos como el social y el familiar, en los que además, el carácter humanista que busca entender al ser humano en su dimensión más importante como ser social es el fundamento para las herramientas y estrategias que pueden ser diseñadas y aplicadas para garantizar un menor grado de incertidumbre y mejores procesos de control sobre el componente emocional de los sujetos.

Surge entonces una cuestión que debe ser abordada de acuerdo con los elementos planteados hasta el momento y es lo relacionado con la necesidad de utilizar la inteligencia emocional como una herramienta de socialización y de empatía con las demás personas, particularmente en el caso de aquellas profesiones (la gran mayoría) en las cuales la relación con las demás personas ocupa un importante porcentaje de su tiempo. Tal es el caso de la medicina y todas sus profesiones derivadas, la misma administración, la docencia y la comunicación social, entre otras, donde es innegable la necesidad de autogestionar las emociones, entender las que manifiestan los demás y estar en capacidad de mantener un comportamiento deseado aun cuando los impulsos emocionales demanden otros elementos, convirtiendo a la IE en el punto crítico que permite una articulación exitosa entre lo profesional y lo personal. Articulación a la cual Sánchez et al. (2006) se refiere al plantear la importancia de que los individuos puedan prestar atención a sus emociones con la adecuada claridad y reparación a fin de que estas no se salgan de control y pueda

haber claridad de las causas de las mismas, sus motivos y consecuencias para evitar la llegada de estados emocionales negativos que afectan el equilibrio emocional del individuo. Estado emocional que si no es llevado a un equilibrio, terminará por afectar otros estados como el familiar, el laboral y el social.

Hasta el momento, las investigaciones analizadas dejan ver aspectos comunes entre sí, como lo son el reconocimiento de la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño y en los procesos tanto individuales como colectivos de las personas en las organizaciones, además de plantear la constante preocupación que debe haber por garantizar condiciones que permitan el desarrollo de las habilidades emocionales, a fin de obtener una máxima productividad, niveles de satisfacción altos en los empleados y éxito organizacional como consecuencia de la valoración y desarrollo de procesos de autogestión de las emociones. Sin embargo es importante mencionar un caso que aun cuando se encuentra enfocado al campo educativo resulta pertinente conforme a los resultados obtenidos en el proceso investigativo, de Prieto et al (2008), en un estudio que aplican a más de 1500 (mencionado previamente) alumnos de distintas instituciones educativas y diferentes niveles de formación, a fin de encontrar relaciones evidentes entre las capacidades cognitivas y emocionales de los alumnos participantes. Aspectos como el manejo del estrés, el estado de ánimo, la adaptabilidad y otros componentes interpersonales son los que se analizan, para establecer las relaciones entre dichos elementos y el desarrollo de habilidades. Las principales conclusiones que se obtienen del estudio en mención son: quienes manifiestan tener un cierto grado de bajas habilidades muestran también una considerable dificultad para expresar y gestionar sus sentimientos, caso contrario que se evidencia en quienes manifiestan estar conformes consigo mismos y con sus habilidades que a través del estudio se manifiestan como altas, estas últimas personas cuentan con una mayor capacidad de expresión de sus sentimientos. Es importante en este sentido señalar una apreciación que hacen Cooper y Sawaf (1998) en su estudio y que no necesariamente va en la misma vía de lo planteado por autores como Goleman (1995), quien menciona que no existe una relación directa entre las habilidades cognitivas y las emocionales. Sin embargo Prieto et al. muestran, según los resultados obtenidos en su estudio, que las personas que ellos catalogan como superdotadas de altas habilidades, manifiestan mayores formas de gestión de sus propios conocimientos, en contradicción con los autores que no reconocen esta relación; este aspecto podría traer de manera inicial una consideración relacionada con las personas objeto de estudio que en comparación con los anteriores investigaciones, en el presente caso fueron estudiantes y no personas profesionales con características biográficas diferentes, que pueden marcar la distancia entre los resultados obtenidos, pues cabe señalar adicionalmente que las relaciones entre los estudiantes en comparación con las de trabajadores en una organización pueden variar ampliamente.

Para concluir este apartado sobre IE, en la Tabla 3 se relacionan algunos de los autores e investigaciones realizadas en los últimos años con respecto a la inteligencia emocional, se describen los objetivos de sus investigaciones, métodos utilizados y el paradigma teórico en el cual se inscriben sus investigaciones, a fin de dar una revisión general a los estudios más recientes en el tema y que sirven de fundamento para el presente proceso de investigación, en el que se busca relacionar la inteligencia emocional con las competencias laborales.

Tabla 3. Algunas investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional en los últimos seis años.

| Autores | Nombre artículo | Journal | Paradigma | Objetivo de la investigación | Técnicas |
|--|---|---|-------------------|---|--|
| K. Umashankar; G. Ranganatham (2011) | Emotional Intelligence, Competent Professionalismo | Journal of Indian Management | Interpretativista | Identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y los procesos de desarrollo profesional, al igual que el vínculo existente entre la IE y los requerimientos organizacionales. | Método de investigación Cualitativa: Revisión Bibliográfica Estudio de casos |
| Dolores Prieto, M., & Hernández, D. (2011) | Inteligencia emocional y alta habilidad | Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado | Positivista | Evidenciar la relación existente entre la alta habilidad y la inteligencia emocional, a fin de determinar en qué medida esta última tiene o no algún tipo de influencia entre las personas que demuestran ser "superdotados" o cuentan con características excepcionales que los diferencian de los demás individuos. | Método de investigación Cuantitativo: Análisis Correlacional |
| Subirán, G. (2010) | El 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional. Las competencias emocionales pueden desarrollarse. | Gestión practica de ritos laborales | Interpretativista | Identificar la importancia y la relación entre la inteligencia emocional y las características principales de los buenos líderes, como base de comprensión para las interrelaciones entre individuos. | Método de investigación Cualitativa: Revisión Bibliográfica |
| Moon, T.W., & Hur, W. - M. | Emotional Intelligence, Emotional exhaustion, And Job performance. | Social Behavior & Personality: An international Journal | Positivista | Identificar la relación entre la inteligencia emocional, el desempeño laboral y la satisfacción en el puesto de trabajo. | Método de investigación Cualitativa: Encuestas Cuantitativo: Utilización de modelo regresión lineal |
| Torres, M. T. A. (2006) | Inteligencia emocional, un reto para el directivo del siglo XXI. | Folletos gerenciales | Interpretativista | Estudiar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño individual y organizacional. | Método de investigación Cualitativa: Revisión Bibliográfica |
| Romero, M.E.F., & Acosta, M. E. P. | Evaluación de las competencias emocionales, la inteligencia emocional y su influencia en el liderazgo eficaz. | Folletos gerenciales | Interpretativista | Identificar la relación existente entre la inteligencia emocional y los procesos de interacción de los directivos y sus subordinados. | Método de investigación Cualitativa: Revisión Bibliográfica Encuestas Entrevistas Observación |

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 3 ofrece una breve mirada sobre algunas investigaciones desarrolladas en el ámbito de la IE, donde se puede observar que la orientación tiende a relacionar los elementos de éxito o desempeños efectivos con el desarrollo o no de competencias emocionales, intentando vincular desempeño y emociones como un engranaje que beneficia no solo al individuo sino a las organizaciones donde este labora, a la vez que ofrece mejores procesos de interacción con los demás sujetos en cualquier contexto.

6. Conclusiones

La inteligencia emocional a nivel de las empresas puede ser considerada como parte de un esfuerzo humano y estratégico en el cual se busque entender al ser humano en su complejidad psíquica, ante la inminente relación que esta tiene con el comportamiento y el rendimiento en las organizaciones, razón por la que cada vez más la preocupación por los componentes emocionales de los individuos debe convertirse en un proceso continuo, no solo de control y dominación, sino de entendimiento y autogestión. “Por igual motivo, la inteligencia emocional puede ser una inoculación que proteja la salud y fomente el crecimiento. Si una empresa tiene las aptitudes que brotan del conocimiento de uno mismo y la autorregulación, motivación y empatía, habilidad de liderazgo y comunicación abierta, es probable que sea más adaptable a lo que el futuro traiga” (Goleman, 2000:380). De esta manera, un gerente o un empleado de mandos medios o bajo no solo debe ser medido por su capacidades cognitivas u operativas sino también por sus aptitudes emocionales y sus niveles de inteligencia emocional, que lo hagan apto para desempeñarse en un cargo específico de manera excepcional.

La IE se encuentra determinada por una serie de aptitudes emocionales, las cuales son la combinación entre el pensamiento y el sentimiento concebidas como una capacidad aprehendida basada en la IE que origina un desempeño laboral sobresaliente, dentro de estas se pueden mencionar por ejemplo la empatía, que permite realizar la captación de los sentimientos ajenos de forma efectiva y precisa, por otro lado la habilidad social que permite manejar con habilidad los sentimientos captados gracias a la empatía.

La presente investigación y análisis pueden servir de base para el planteamiento de futuras investigaciones en las cuales se busque analizar la IE en el contexto empresarial. Además, a través del análisis hecho con respecto al surgimiento de las emociones se puede obtener una orientación de abordaje y de pertinencia del estudio de las mismas. No obstante, es importante profundizar en las formas de medición de la IE como principal herramienta para el diagnóstico del manejo de las emociones.

Referencias Bibliográficas

1. Anand, R. & Udaya-Suriyán, G (2010). Emotional intelligence and its relationship with leadership practices. *International Journal of Business and Management*, 5 (82), pp 65 -76.
2. Agüero, María Teresa (2006). Inteligencia emocional: Un reto para el directivo del siglo XXI. (Spanish). *Folleto Gerenciales*, 10(3), 1.

3. Campos, A. M. J. (2005). Consideraciones teóricas acerca de la inteligencia emocional y la gestión por competencias. [Article]. *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(1), 45-47.
4. Cherniss, C., (2004). "The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations", London: Jossey Bass Wiley.
5. Chopra, P. & Kanji, G (2010). Emotional intelligence: a catalyst for inspirational leadership and management excellence. *Total Quality Management*, 21 (10), pp. 971-1004.
6. Cooper, R & Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
7. Cruz, M. (2012). Aristóteles y el placer en las emociones. (Spanish). *Estudios Filosóficos*, 61(178), 493-511.
8. Dolores Prieto, M., & Hernández, D. (2011). Inteligencia Emocional y Alta Habilidad. (Spanish). [Article]. *Revista Electrónica Interuniversitaria De Formación del Profesorado*, 14(3), 241-259.
9. Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional Intelligence as predictor of mental, social and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 1, 45-51.
10. Elorza, Í. Z., & Suárez, J. A. G. (2010). Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. (Spanish). [Article]. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*(73), 12-15.
11. Flores, M. M. T., & Tovar, L. A. R. (2008). Emotional Intelligence Model for directors of research centers in Mexico. [Article]. *Modelo de inteligencia emocional para directores de Centros de Investigación en México.*, 24(106), 13-30.
12. Goleman, D. (1995). *La Inteligencia emocional*. Editorial Javier Vergara. Buenos Aires, Argentina.
13. Goleman, D. (2000). *La Inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Javier Vergara. Buenos Aires, Argentina.
14. Kapp, C. (2002). "Emotional intelligence (EQ) and success in post-graduate studies: A pilot study", *Journal of Higher Education*, 14(3), 151-160.
15. Landa, J. M. Augusto. Berrios-Martos, M. P., López-Zafra, E., & Aguilar Luzón, M. d. C. (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*. Vol. 12(2/3), 479-493.
16. Limonero, J.T., Tomás-Sabado, J., Fernández-Castro, J. y Gómez- Benito, J. (2004). Influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10 (1), 29-41. Martinez-Pons,
17. López-Zafra, E., García-Retamero, R., & Martos, M. P. B. (2012). The relationship between transformational leadership and Emotional Intelligence from a gendered approach. [Article]. *Psychological Record*, 62(1), 97-114.
18. Matthews, G; Zeidner, M y Roberts, R.D (2002). *Emotional Intelligence: Science and myth* (Cambridge)

19. Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (4), pp. 14-19.
20. Mikolajczak, Moïra. Menil, Clémentine. Luminet, Olivier (2007) Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of research in personality*. Vol. 41 Issue 5, p 1107 – 1117.
21. Moon, T. W., & Hur, W.-M. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, and Job Performance. [Article]. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 39(8), 1087-1096. doi: org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087
22. Muñoz, Rosario y Rodríguez, Susana. (2005). La Inteligencia Emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. (Spanish). *Ingeniería Industrial*, 26(1), 18-24.
23. Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
24. Prieto, M. D., Ferrándiz, C., Ferrando, M., Sánchez, C., & Bermejo, R. (2008). Inteligencia emocional y alta habilidad. (Spanish). [Article]. *Emotional Intelligence and High Ability. (English)*(240), 241-259.
25. Romero, M. E., & Acosta, M. E. (2006). Evaluación de competencias emocionales (Inteligencia Emocional) y su influencia en el liderazgo eficaz. (Spanish). [Article]. *Folleto Gerenciales*, 10(3), 1.
26. Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), (pp. 185-211)
27. Sánchez, M. T., Montañés, J., Latorre, J. M., & Fernández-Berrocá, P. (2006). Análisis de las relaciones entre la Inteligencia Emocional percibida y la salud mental en la pareja. (Spanish). *Analysis of the relationship between perceived emotional intelligence and mental health of couples. (English)*, 12(2/3), 343-353. Subirán, C. G. (2010). Potenciando la inteligencia emocional en el trabajo: herramientas para mejorar la conciencia de uno mismo. (Spanish). [Article]. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*(76), 38-43.
28. Subirán, G. (2010). El 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional. Las competencias emocionales pueden desarrollarse. (Spanish). [Article]. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*(75), 12-15.
29. Subirán, C. G. (2010). Potenciando la inteligencia emocional en el trabajo: herramientas para mejorar la conciencia de uno mismo. (Spanish). [Article]. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*(76), 38-43.
30. Umashankar K, & Ranganatham G. (2011). Emotional Intelligence Competent Professionalism. [Article]. *SCMS Journal of Indian Management*, 8(4), 60-70
31. Wong, C.S & Law, K.S (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, pp 243 – 274.
32. Zárate, R.A & Matviuk, S. (2010). La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista EAN*, 69. Pp 148-165.

33. Zarrachiños, Iñigo; González, José Antonio (2010). Inteligencia Emocional: Una herramienta para la prevención de riesgos laborales. Revista: Gestión Práctica de Riesgos Laborales. N° 73, Pag. 12. Julio – Agosto 2010.
34. Zárate, R.A & Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. Cuadernos de Administración. Vol. 28 N° 47. Pp 89- 102. Universidad del Valle.