



Septiembre 2016 - ISSN: 1696-8360



## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

### **Leonor María Morales Gallegos**

Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa.  
Ingeniera Comercial, Docente Facultad de Ciencias Administrativas  
de la Universidad de Guayaquil.  
leonor.moralesg@ug.edu.ec

### **Flérida María Alcívar Cedeño**

Magister en Educación Superior. Especialista en procesos educativos  
Ingeniera Comercial, Docente Facultad de Ciencias Administrativas  
de la Universidad de Guayaquil.  
flerida.alcivarced@ug.edu.ec

### **Rodrigo Víctor López Coloma**

Magister en Administración de Empresas Mención en Negocios Internacionales. Ingeniero Comercial, Docente Facultad de  
Ciencias Administrativas  
de la Universidad de Guayaquil.  
rodrigo.lopezc@ug.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Leonor María Morales Gallegos, Flérida María Alcívar Cedeño y Rodrigo Víctor López Coloma (2016):  
“La inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores”, Revista Contribuciones a la  
Economía (julio-septiembre 2016). En línea: <http://eumed.net/ce/2016/3/inteligencia.html>

### **Resumen**

La inteligencia emocional es la que permite las mejores alternativas para la resolución de un problema, se puede clasificar en distintos grupos como inteligencia psicológica, inteligencia biológica, inteligencia operativa entre otros; es decir, la persona esta posibilitada a resolver un conflicto. Por eso todo trabajador en una empresa debe saber cuáles son las habilidades, emociones en las actividades realizadas en la vida cotidiana. En las habilidades se debe obtener la aptitud, capacidad de comunicación, empatía, cooperación, tomar decisiones, tener pensamiento crítico, capacidad de análisis, capacidad de autoevaluar los valores entre otros. En lo que respecta a las emociones el ser humano involucra conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo; por lo tanto, es necesario utilizar la inteligencia para resolver cualquier inconveniente que le sucediera en el desempeño laboral para obtener una eficacia dentro de la organización. Por lo expuesto, la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y habilidades con rasgos de carácter para una buena y creativa adaptación social para el desempeño del trabajo.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Habilidades, Emociones, Eficacia, Adaptación Social, Trabajo

## **Abstract**

Emotional intelligence is what allows the best alternatives for solving a problem can be classified into different groups and psychological intelligence, biological intelligence, operational intelligence among others; that is, the person is made possible to resolve a conflict. Therefore, every worker in a company should know what skills, emotions in activities in daily life. The skills must be obtained fitness, communication skills, empathy, cooperation, decision making, critical thinking, analytical skills, and ability to self-assess values among others. With regard to human emotions involved set of cognitions, attitudes and beliefs about the world; therefore, you must use intelligence to solve any problem that happened to him in work performance for efficiency within the organization. For these reasons, emotional intelligence is a way to interact with the world that takes into account the feelings and character traits skills for good and creative social adaptation.

Keywords: Emotional Intelligence –Abilities –Emotion – Effectiveness - Social Adaptation –Work

## **INTRODUCCIÓN**

### **Inteligencia<sup>1</sup>**

El término inteligencia proviene del latín *intelligentia*, que a su vez deriva de *intelligere*. Esta es una palabra compuesta por otros dos términos: *intus* (“entre”) y *legere* (“escoger”). Por lo tanto, el origen etimológico del concepto de inteligencia hace referencia a quien sabe elegir: la inteligencia posibilita la selección de las alternativas más convenientes para la resolución de un problema. De acuerdo a lo descrito en la etimología, un individuo es inteligente cuando es capaz de escoger la mejor opción entre las posibilidades que se presentan a su alcance para resolver un problema.

La inteligencia puede clasificarse en distintos grupos según las características: la inteligencia psicológica (vinculada a la capacidad cognitiva, de aprendizaje y relación), la inteligencia biológica (la capacidad de adaptación a nuevas situaciones), la inteligencia operativa y otras. En todos los casos, la inteligencia está relacionada a la habilidad de un individuo de captar datos, comprenderlos, procesarlos y emplearlos de manera acertada. Quiere decir que es la capacidad de relacionar conocimientos y conceptos que permiten la resolución de un determinado conflicto, es una cualidad que posee los humanos y también los animales, sólo que en el caso de ellos se la llama erróneamente instinto.

### **Habilidades<sup>2</sup>**

Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud.

En tanto y de acuerdo con que no todos los individuos somos iguales, venimos del mismo lado o les gusta lo mismo, no todos los seres humanos observan la misma destreza para las mismas cosas y por suerte, gracias a esto es que existe la diversificación de tareas y trabajos.

### **Emociones<sup>3</sup>**

Es un estado afectivo que se experimenta, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa del organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que se utiliza para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos. De todas formas, es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque se puede ayudar a intuirlo.

Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de las experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Existen 6 categorías básicas de emociones.

- **MIEDO:** Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.
- **SORPRESA:** Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.
- **AVERSIÓN:** Disgusto, asco, se suele alejarse del objeto que produce aversión.
- **IRA:** Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.

<sup>1</sup> Inteligencia. Definición. De. Disponible en: <http://definicion.de/inteligencia/#ixzz4DXxb4uC1>

<sup>2</sup> Habilidad. Definición ABC. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>

<sup>3</sup> Las Emociones. PsicoActiva.com. Disponible en: <http://www.psicoactiva.com/emocion.htm>

- ALEGRÍA: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.
- TRISTEZA: Pena, soledad, pesimismo.

#### **Empresa<sup>4</sup>**

Las empresas o unidades económicas de producción pueden ser clasificadas atendiendo a diferentes criterios. Según sea su tamaño, las empresas pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Según la naturaleza de la actividad productiva, hay tantos tipos de empresas como sectores o ramas de la actividad económica, con el grado de desagregación que se quiera. En función de la titularidad del capital social, las empresas pueden ser clasificadas en tres grandes grupos:

- Empresas privadas, cuyo capital es propiedad de particulares (accionistas y socios en general).
- Empresas públicas, cuyo capital es propiedad del Estado y de los poderes públicos en general.
- Empresas sociales o cooperativas, cuyo capital es propiedad de los trabajadores.

#### **Trabajador<sup>5</sup>**

Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

El trabajador, para poder desempeñarse como tal debe tener la edad legal que en su país debe tener para convertirse en tal, por ejemplo, dieciocho años.

En caso de que el trabajador no tenga dicha edad, y aun así trabaje, se lo considera trabajo infantil, lo cual en la mayoría de los países constituye, por parte de quien lo emplea, una violación de las leyes.

En caso de que el trabajador realice los trabajos de manera involuntaria o sea forzado a realizar un tipo de trabajo que él no desea o no presta su voluntad para hacerlo, es considerado como servidumbre o más conocido como esclavitud.

#### **Jefe<sup>6</sup>**

El jefe es la cabeza de una organización. Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a los subordinados. Todas las organizaciones jerárquicas, como las empresas, los partidos políticos o los gobiernos, cuentan con jefes en distintos niveles.

Jefe, en ocasiones, es un término que se utiliza de manera coloquial o simbólica para hacer referencia a un puesto o cargo dentro de la organización. El jefe ejecutivo, director ejecutivo o CEO es la persona que está a cargo de la gestión y la dirección administrativa de una institución.

Para ser un buen jefe, tanto desde el punto de vista del trato con los trabajadores como desde la perspectiva de lograr realizar las funciones encomendadas de la mejor manera, se hace vital contar con una serie de cualidades. Entre ellas se encuentra, por ejemplo, el tener capacidad de comunicación.

Con esa cualidad lo que se viene a dejar patente es que ese individuo tiene que desarrollar una comunicación con el trabajador directo, fluido, sincero y respetuoso.

De la misma manera, se hace necesario que para ser un buen jefe haya que mostrar absoluta integración en el equipo de trabajo, debe saber motivar a los empleados, debe tener empatía con ellos, debe ser conciliador cuando así sea necesario y tiene que tener la capacidad para saber delegar.

Capacidad de resolución, de aprendizaje y de transmitir los valores de la empresa son también habilidades importantes que debe contar en todo momento aquella persona que quiera ser un buen jefe. Con todo ello está claro que conseguirá los resultados que de él se esperan pues dirigirá de la mejor manera posible a su grupo de trabajo que se sentirá satisfecho y motivado para sacar adelante las tareas.

---

<sup>4</sup> Empresa. La gran enciclopedia de economía. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/empresa/empresa.htm>

<sup>5</sup> Trabajador. Definicion.mx. Disponible en: <http://definicion.mx/trabajador/>

<sup>6</sup> Jefe. Definición. De. Disponible en: <http://definicion.de/jefe/>

## 2. CONTENIDO

### Habilidad<sup>7</sup>

La habilidad supone una aptitud por parte del individuo para ejecutar una tarea, actividad o acción específica. Se relaciona con la capacidad, aunque ésta solamente entendida como una posibilidad del ser humano (habilidad y capacidad no se relacionan si se da el ejemplo de capacidad de almacenamiento en una computadora). Existen diferentes tipologías de habilidades, como las intelectuales o las físicas.

Una habilidad intelectual supone que la persona tiene los conocimientos y el saber del uso de las herramientas de ejecución para llevar a cabo determinada tarea. En general, se reconocen habilidades básicas que moldean las aptitudes para la adquisición de conocimiento, y se relacionan con acciones ejecutadas en la vida cotidiana, incluso cuando el sujeto no se encuentra en un espacio de aprendizaje como la escuela o la universidad (podría ser incluso el espacio laboral). Acciones como planificar, observar, realizar análisis, clasificaciones, descripciones, plantear argumentos, comparaciones, síntesis o generalizaciones son modalidades donde se pone en juego nuestra habilidad intelectual.

*Ilustración 1 Habilidades*



**Fuente:** <http://luisnut007.wix.com/bitacoraluis#!HABILIDADES/v01ir/56c4a7d30cf2d76542b1a9fe>

### Tipos de habilidades<sup>8</sup>

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud existen tres habilidades para la vida:

- **Habilidades sociales:** este tipo de habilidades incluyen a las destrezas o conductas que se precisan para realizar tareas interpersonales de manera competente. Dentro de estas se incluyen la capacidad de comunicación, rechazo y negociación, mantener relaciones sanas, contar con toma de perspectiva, tener empatía, cooperación y aserción entre otras.
- **Habilidades cognitivas:** esta tiene que ver con la capacidad de análisis frente a la influencia de terceros y de los medios de comunicación masiva. También con el análisis que se realice sobre las creencias y normas vigentes en la sociedad a la que se pertenece y por último tener la capacidad de clarificar y autoevaluar los valores.

**Dentro del ámbito laboral, las habilidades específicas que suelen solicitarse son:**

<sup>7</sup> Habilidades. Definición. Disponible en: <http://definicion.mx/habilidad/>

<sup>8</sup> Tipos de habilidades. Tipos. Disponible en: <http://www.tiposde.org/general/356-tipos-de-habilidad/>

- **Destreza manual:** esta tiene que ver con la capacidad que tiene el individuo para producir, manipular, transformar o arreglar con las manos.
- **Destreza mecánica:** tiene que ver con la capacidad de comprender cómo están presentes en la vida cotidiana las leyes mecánicas. Es a partir de esto que el individuo logra comprender el funcionamiento de las cosas para así poder trabajar con ellas.
- **Destreza científica:** se relacionan con la capacidad que tiene un individuo para comprender leyes científicas para luego realizar actividades e investigaciones dentro de este ámbito.
- **Visualización:** esta destreza es la capacidad que un individuo tiene para imaginar posibles alternativas o soluciones ante una situación o problema planteado.
- **Capacidad lingüística:** es la capacidad que tiene un individuo para comunicarse y redactar.
- **Creatividad:** esta habilidad tiene que ver con la capacidad que tiene un individuo para expresarse por medio de alguna rama artística.
- **Habilidad social:** es la capacidad que tiene un individuo para relacionarse y contactar gente.
- **Liderazgo y administración:** esta es la capacidad que tiene un individuo para liderar, coordinar y organizar a un grupo de individuos que persigan al mismo objetivo.
- **Habilidad convencional:** esta habilidad tiene que ver con la capacidad de realizar un seguimiento sobre ciertos procedimientos y reglas. También tiene que ver la elaboración y seguimiento de la información.

### Desempeño Laboral

Describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran las funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con los resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

### Inteligencia<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Inteligencia. Estudio del psicoanálisis y psicología. Disponible en: <http://psicopsi.com/Diferentes-conceptos-inteligencia>

La inteligencia es la capacidad general que posee el individuo para ajustar conscientemente su pensamiento a nuevas y cambiantes exigencias, aplicando y adaptando a las cosas y a los hechos concretos las nociones abstractas y generales.

### Elementos característicos de la inteligencia<sup>10</sup>

El primero es la función de la inteligencia que es el proceso de organización y adaptación a través de la asimilación y la acomodación en la búsqueda de un equilibrio mental.

El segundo es la estructura de la inteligencia conformada por las propiedades organizacionales de las operaciones y de los esquemas.

El tercero es el contenido de la inteligencia el cual se refleja en la conducta o actividad observable tanto sensorio-motora como conceptual.

### Inteligencia emocional<sup>11</sup>

Es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Ilustración 2 Inteligencia Emocional



Fuente: <http://www.sonria.com>

Se puede organizar en cinco capacidades

<sup>10</sup> Piaget, J. Elementos característicos de la inteligencia. Teoría del aprendizaje. Disponible en: <http://www.educar.ec/edu/dipromepg/teoria/t2.htm>

<sup>11</sup> Inteligencia emocional. Sobre todo, la vida. Disponible en: <https://sobretodolavida.com/2013/07/03/la-inteligencia-emocional-segun-goleman/>

1. Conocer emociones y sentimientos: Las personas que tiene mayor certeza de las emociones suelen dirigirse mejor en la vida, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son los sentimientos reales.
2. Aprender a manejarlas: La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que permite controlar nuestros sentimientos.
3. Aprender a crear motivaciones propias: EL control de la vida emocional resulta esencial para mantener la motivación y la creatividad.
4. Aprender a reconocerlas en los demás: Las personas que tiene empatía suelen sintonizar con lo que necesitan los demás.
5. Aprender a gestionar las relaciones: Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas “estrellas” que tienen éxito en las relaciones interpersonales.

### Inteligencia emocional para el trabajo<sup>12</sup>

Una persona que carece de control sobre las emociones negativas podrá ser víctima de un arrebato emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad. De ahí la frase de cierto empresario de que el estrés estupidiza a la gente. El precio que puede llegar a pagar una empresa por la baja inteligencia emocional de su personal es tan elevado, que fácilmente podría llevarla a la quiebra. En el caso de la aeronáutica, se estima que el 80% de los accidentes aéreos responde a errores del piloto. Como bien saben en los programas de entrenamiento de pilotos, muchas catástrofes se pueden evitar si se cuenta con una tripulación emocionalmente apta, que sepa comunicarse, trabajar en equipo, colaborar y controlar los arrebatos.

El tiempo de los jefes competitivos y manipuladores, que confundían la empresa con una selva, ha pasado a la historia. La nueva sociedad requiere otro tipo de superior cuyo liderazgo no radique en su capacidad para controlar y someter a los otros, sino en su habilidad para persuadirlos y encauzar la colaboración de todos hacia unos propósitos comunes.

*Ilustración 3 Inteligencia Emocional base de las habilidades*



Fuente: [http:// www.euroresidentes.com](http://www.euroresidentes.com)

En un entorno laboral de creciente profesionalización, en el que las personas son muy buenas en labores específicas, pero ignoran el resto de tareas que conforman la cadena de valor, la productividad depende cada vez más de la adecuada coordinación de los esfuerzos individuales. Por

<sup>12</sup> Goleman, D. Inteligencia emocional. Disponible en: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional#gs.bsnM9As>

esa razón, la inteligencia emocional, que permite implementar buenas relaciones con las demás personas, es un capital inestimable para el trabajador contemporáneo.

En un estudio publicado en la Harvard Business Review, Robert Kelley y Janet Caplan compararon a un grupo de trabajadores “estrella” con el resto situado en la media: con respecto a una serie de indicadores, hallaron que, mientras que no había ninguna diferencia significativa en el coeficiente intelectual o talento académico, sí se observaban disparidades críticas en relación a las estrategias internas e interpersonales utilizadas por los trabajadores “estrella” en su trabajo. Uno de los mayores contrastes que encontraron entre los dos grupos venía dado por el tipo de relaciones que establecían con una red de personas clave.

Los trabajadores “estrella” de una organización suelen ser aquellos que han establecido sólidas conexiones en las redes sociales informales y, por lo tanto, cuentan con un enorme potencial para resolver problemas, pues saben a quién dirigirse y cómo obtener su apoyo en cada situación antes incluso de que las complicaciones se presenten, frente a aquellos otros que se ven abocados a ellas por no contar con el respaldo oportuno.

Por otra parte, y de forma más general, la eficacia, la satisfacción y la productividad de una empresa están condicionadas por el modo en que se habla de los problemas que se presentan. Aunque muchas veces se evite hacerlo o se haga de forma equivocada, el feedback constituye el nutriente esencial para potenciar la efectividad de los trabajadores. Al proporcionar feedback, hay que evitar siempre los ataques generalizados que van dirigidos al carácter de la persona, como cuando se le llama estúpido o incompetente, pues éstos suelen generar un efecto devastador en la motivación, la energía y la confianza de quien los recibe. Una buena crítica no se ocupa tanto de atribuir los errores a un rasgo de carácter como de centrarse en lo que la persona ha hecho y puede hacer en el futuro. Harry Levinson, un antiguo psicoanalista que se ha pasado al campo empresarial, recomienda, para ofrecer un buen feedback, ser concreto, ofrecer soluciones y ser sensible al impacto de las palabras en el interlocutor.

En los entornos profesionales contemporáneos, la diversidad constituye una ventaja competitiva, potencia la creatividad y representa casi una exigencia de los mercados heterogéneos que comienzan a imperar. Pero para poder sacarle provecho, se requiere la presencia de aquellas habilidades emocionales que favorecen la tolerancia y rechazan los prejuicios.

A este respecto, Thomas Pettigrew, psicólogo social de la Universidad de California, subraya una gran dificultad, pues las emociones propias de los prejuicios se consolidan durante la infancia, mientras que las creencias que los justifican se aprenden muy posteriormente. Así, aunque es factible cambiar las creencias intelectuales respecto a un prejuicio, es muy complejo transformar los sentimientos más profundos que le dan vida.

La investigación sobre los prejuicios pone de relieve que los esfuerzos por crear una cultura laboral más tolerante deben partir del rechazo explícito a toda forma de discriminación o acoso, por pequeña que sea (como los chistes racistas o las imágenes de chicas ligeras de ropa que degradan al género femenino). Existen estudios que han demostrado que cuando, en un grupo, alguien expresa los prejuicios étnicos, todos los miembros se ven más proclives a hacer lo mismo.

Por lo tanto, una política empresarial de tolerancia y de no discriminación no debe limitarse a un par de cursillos de “entrenamiento en la diversidad” en un fin de semana, sino que debe permear todos los espacios de la empresa y constituir una práctica arraigada en cada acción cotidiana. Si bien los prejuicios largamente sostenidos no son fáciles de erradicar, sí es posible, en todo caso, hacer algo distinto con ellos. El simple acto de llamar a los prejuicios por su nombre o de oponerse francamente a ellos establece una atmósfera social que los desalienta, mientras que, por el contrario, hacer como si no ocurriera nada equivale a autorizarlos.

### **Sobre la inteligencia emocional y la ética<sup>13</sup>**

El concepto de la inteligencia emocional postula ampliar la noción de inteligencia (tradicionalmente ceñida a una serie de habilidades racionales y lógicas) incorporando una serie de habilidades emocionales.

---

<sup>13</sup> Inteligencia emocional. Inteligencia emocional. Disponible en: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>

- Conciencia de las propias emociones. Quien no se percata de las emociones queda a merced de las mismas. Identificar las propias emociones al evaluar situaciones pasadas implica una primaria inteligencia emocional. Distinguir un sentimiento mientras está aconteciendo supone una inteligencia emocional desarrollada.
- Manejo de las emociones. Me refiero a la capacidad de controlar los impulsos para adecuarlos a un objetivo. Habilidad que se puede "entrenar" como, de hecho, hacen los actores que son capaces de generarse el estado emocional más apropiado para representar un papel. Aprender a crear un determinado estado emocional... son palabras mayores. Recomiendo empezar por intentar controlar la duración de las emociones. Algo que sucede hace emerger nuestra furia. Parece inevitable. Pero esa furia puede durar un minuto, una hora o un día. Algo que acontece nos pone tristes. ¿cuánto tiempo haremos durar esa tristeza?
- Capacidad de automotivación. Las emociones nos ponen en movimiento. Desarrollar la capacidad de entusiasrnos con lo que se tiene que hacer, para poder llevarlo a cabo de la mejor manera, aplacando otros impulsos que desviarían de la tarea mejora el rendimiento en cualquier actividad que se emprenda.
- Empatía. Es el nombre que recibe la aptitud para reconocer las emociones en los demás. Proviene del griego empatheia, que significa algo así como "sentir dentro"; es decir, percibir lo que el otro siente dentro suyo. Los sentimientos no suelen expresarse verbalmente sino a través del tono de voz, los gestos, miradas, etc. La clave para la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal.
- Manejo de las relaciones. Así como un paso posterior a reconocer nuestras emociones consiste en aprender a controlarlas; de modo análogo, una instancia ulterior a la empatía estriba en manipular las emociones de los demás.

Esto último promueve la inquietud acerca de la ética. Las habilidades descritas arriba, una vez desarrolladas pueden ser empleadas de distintas maneras. Pueden sujetarse a un fin solidario o a una motivación egoísta. Por ejemplo, la empatía puede ser utilizada por un vendedor para vender un producto.

Si se desarrolla el autocontrol emocional y la empatía, se puede efectivamente manipular a otra persona que no haya desarrollado estas capacidades. Se puede saber cómo hacerla enojar, entristecerla, hacerle sentir miedo, etc. Cómo van a canalizarse estas habilidades es un tema que es preocupante. Por cierto, la inteligencia emocional ha despertado aún mucho mayor interés en el ámbito empresarial que en el terapéutico. ¿Por qué han sido recibidas con tanta atención las ideas de la inteligencia emocional en las empresas? Creo humildemente que es apresurado contestar esta pregunta hasta no realizar una profunda investigación sobre el tema. Por el momento es válido dejar planteado el asunto y arriesgarse a traslucir algunas sospechas.

### **Los pilares de la inteligencia emocional<sup>14</sup>**

Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

**Primer Pilar. Conocimiento Emocional.** Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

**Segundo Pilar. Aptitud Emocional.** Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

**Tercer Pilar. Profundidad Emocional.** En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin

---

<sup>14</sup> COOPER, R. y SAWAF, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.

autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

**Cuarto Pilar. Alquimia Emocional.** Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos:

- flujo intuitivo,
- desplazamiento reflexivo en el tiempo,
- percepción de la oportunidad,
- creando futuro.

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

### **3. CONCLUSIONES**

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo en lo que respecta a las habilidades y sentimientos para que pueda controlar los impulsos, entusiasmo, perseverancia, empatía, agilidad mental y que éstos poseen el carácter de autodisciplina, compasión o el altruismo que son necesarias para una adaptación social del individuo en la organización.

La inteligencia emocional tiene cinco capacidades: conocer emociones y sentimientos, aprender a manejarlas, aprender a crear motivaciones propias, aprender a reconocerlas en los demás y aprender a gestionar las relaciones.

La inteligencia emocional para el trabajo es indispensable ya que una persona que carece de control de las emociones puede llevar una empresa a pagar un alto precio por tener una baja inteligencia emocional. Todo ser humano debe estar emocionalmente apto, que sepa comunicarse, trabajar en equipo, colaborar y controlar los arrebatos. Es importante en la sociedad actual el líder tenga la habilidad para persuadir y colaborar con todos los de su alrededor para propósitos comunes; adicionalmente, se podrá resolver problemas, de saber a quién dirigir, como obtener apoyo de cualquier situación en la empresa.

En la empresa para la eficacia, satisfacción y productividad es necesario resolver cualquier inconveniente que se presente con motivación, energía y confianza, ya que la persona tiene habilidades racionales y lógicas, debe manejar las emociones, tener capacidad de automotivación, empatía y manejo de relaciones; es decir, poseer inteligencia emocional.

Los pilares de la inteligencia emocional son cuatro: El primer pilar conocimiento emocional que crea espacio de eficiencia personal y confianza, el segundo pilar es la aptitud emocional; es decir, la autenticidad, credibilidad y flexibilidad de manejar conflictos entre otros. El tercer pilar profundidad emocional, explorar en como conformar la vida y trabajo. El cuarto pilar alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COOPER, R. y SAWAF, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Drucker, P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Empresa. La gran enciclopedia de economía. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/empresa/empresa.htm>
- Goleman, D. (2006). Inteligencia Social. La nueva ciencia de las relaciones humanas. Editorial Kairos.
- Goleman, D. Inteligencia emocional. Disponible en: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional#gs.bsnM9As>
- Goleman, D. Inteligencia emocional. Disponible en: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional#gs.bsnM9As>
- Habilidad. Definición ABC. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>
- Habilidades. Definición. Disponible en: <http://definicion.mx/habilidad/>
- Inteligencia emocional. Inteligencia emocional. Disponible en: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>
- Inteligencia emocional. Sobre todo, la vida. Disponible en: <https://sobretodolavida.com/2013/07/03/la-inteligencia-emocional-segun-goleman/>
- Inteligencia. Definición. De. Disponible en: <http://definicion.de/inteligencia/#ixzz4DXxb4uC1>
- Inteligencia. Estudio del psicoanálisis y psicología. Disponible en: <http://psicopsi.com/Diferentes-conceptos-inteligencia>
- Jefe. Definición. De. Disponible en: <http://definicion.de/jefe/>
- Las Emociones. PsicoActiva.com. Disponible en: <http://www.psicoactiva.com/emocion.htm>
- Piaget, J. Elementos característicos de la inteligencia. Teoría del aprendizaje. Disponible en: <http://www.educar.ec/edu/dipromepg/teoria/t2.htm>
- Piaget, J. Elementos característicos de la inteligencia. Teoría del aprendizaje. Disponible en: <http://www.educar.ec/edu/dipromepg/teoria/t2.htm>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Tipos de habilidades. Tipos. Disponible en: <http://www.tiposde.org/general/356-tipos-de-habilidad/>
- Trabajador. Definicion.mx. Disponible en: <http://definicion.mx/trabajador/>