



LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS INDIVIDUOS EN LAS ORGANIZACIONES: CASO ALMACÉN GUZMÁN

Econ. Rosa Aurora Espinoza Toalombo, MAE.

Docente Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales Universidad Estatal de Milagro,
Ecuador
espinoza18266@yahoo.com

Ing. Diana Terán Molina, MAE.

Docente Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales Universidad Estatal de Milagro,
Ecuador
diana.teran@gmail.com

Econ. Evelin del Cisne Arteaga Arcentales, MAE.

Docente Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales Universidad Estatal de Milagro,
Ecuador
evelinar08@hotmail.com

Arq. Gioconda Peñaherrera Campusano, MAE.

Docente Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
giopecam12@gmail.com

Ing. Elena Jordán Baque, MAE.

Docente Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Técnica de Babahoyo
ajordan@utb.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rosa Aurora Espinoza Toalombo, Diana Terán Molina, Evelin del Cisne Arteaga Arcentales, Gioconda Peñaherrera Campusano y Elena Jordán Baque (2017): "La Inteligencia Emocional y el Comportamiento de los individuos en las Organizaciones: Caso Almacén Guzmán", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/03/guzman.html>

RESUMEN

La inteligencia emocional está presente desde hace muchos años, ha contribuido en muchas organizaciones pequeñas, medianas y grandes en desempeño de los empleados y empleadores dependiendo totalmente del estado de ánimo con el que vayan a realizar sus labores. Una persona que no tiene inteligencia emocional todo problema le afecta a su autoestima y le suele

ser muy difícil en el momento de solucionarlo. Está comprobado que el desempeño de los trabajadores depende mucho de la inteligencia emocional para poder comprender y dirigir a su personal en sus distintas áreas de trabajo. Las actitudes de las personas determinan su forma de actuar ante una situación crítica que le ocurra en su área de trabajo. Almacén Guzmán en sus años de existencia ha tenido altos y bajos rendimientos económicos, por los inconvenientes en la relación entre jefe y empleados lo que afecta el desempeño laboral, de las encuestas realizadas se constató algunas dificultades como controlar sus emociones en momentos críticos la cual afecta al desempeño individual o grupal del almacén, la toma de decisiones se lo hace de manera individual. Frente a esta situación nos hacemos la siguiente pregunta: ¿De qué manera La inteligencia emocional influye en el comportamiento de los individuos del almacén Guzmán?. El objetivo de la investigación radica en optimizar al máximo la relación con los trabajadores sacando lo mejor de ellos, generando el mínimo nivel de rechazo, consiguiendo los mejores resultados y poder entender cada situación que pasa en el lugar de trabajo y en la vida personal para establecer una organización emocionalmente inteligente.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño, autoestima, emociones.

**Emotional intelligence and the behavior of individuals in
organizations: case warehouse Guzman**

ABSTRACT

Emotional intelligence has been around for many years and it has contributed to many small, medium and large organizations in terms of employees and employers' performance, depending completely on their state of mind at the moment of carrying out their work. A person who does not have emotional intelligence every problem affects his/her self-esteem and it tends to be very difficult at the time of solving it. It is proven that the performance of workers depends a lot on the emotional intelligence that allows them to understand and direct their staff in different areas of work. People's attitudes determine how

they deal with a critical situation that occurs in their work area. Guzman Store, in its years of existence, has had high and low economic returns, due to the problems in the relationship between boss and employees which affects job performance, the surveys carried out demonstrated the difficulties that workers have at the moment of controlling their emotions in critical moments which affect individual or group performance of the warehouse, decision-making is done on an individual basis. This situation leads to the following question: How does Emotional Intelligence influence the behavior of individuals in Guzman Store? The objective of the research is to maximize the relationship with the workers by getting the best of them, generating the minimum level of rejection, achieving the best results and being able to understand each situation that happens in their workplace and in their personal life to establish an emotionally intelligent organization.

Key words: emotional intelligence, performance, self-esteem, emotions.

1. Introducción

Resulta difícil encontrar organizaciones que tenga un ambiente ameno, respetuoso y con un personal idóneo que cumpla con los requerimientos y leyes de la empresa.

En la actualidad, existen muchas empresas que fracasan porque no cuentan con planificación adecuada y además de o poseer con personal capaz y preparado en el ámbito que se desarrolló la empresa, es aquí como la inteligencia emocional de las personal influye; ya que no sienten una motivación por parte de los directivos de la organización.

La gran importancia de las aptitudes como la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el autoconocimiento, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son puntos característicos que define Goleman en su investigación realizada con gran intuición y lucidez. Lo cual define como herramienta que se necesitaba para trabajar con humanidad y eficacia llevo a deducir; gracias al

estudio realizado en las organizaciones donde experimento el comportamiento de los individuos según su estado emocional tendiendo a darse cuenta cómo surge cada actuación de los personajes y demostrando cuales son las requeridas en el mercado de trabajo actual. Por esa razón es que la I.E. ha influenciado en las empresas donde su acogida ha sido favorecida para quienes desean mejorar su el ambiente laboral logrando a demostrando la superación de destrezas lo cual favorece a todo su entorno laboral y familiar.

Según (GOLEMAN, 1995) la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloban habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Hoy en día las empresas tienen constantes cambios que diariamente surgen en el mundo, influyendo notoriamente en el accionar de cada empresa, lo cual existen muchos factores emocionales que afectan al individuo, por ende, el objetivo de nuestra investigación es proporcionar conocimientos teóricos y prácticos en “Almacén Guzmán” mediante técnicas de control de emocional para mejorar el rendimiento laboral, mejorar el autoestima y automotivación para crear una actitud positiva en el trabajo.

Cuando el trabajador se siente apoyado o que de verdad le interesa a la empresa u organización, este se sentirá comprometido con su trabajo y podremos evitar cualquier situación que pueda afectar el desempeño de sus labores.

La inteligencia emocional tiene mucho que ver con las actitudes de las personas porque determina su forma de actuar ante una situación crítica que le ocurra en su área de trabajo, esta problemática ha sido una las principales causas que un trabajador no sea eficiente esto puede llegar a ser por muchas razones por falta de motivación (una paga mejor) o una motivación moral por parte del líder.

En base a todo lo anterior mencionado podemos decir que el grado de Inteligencia Emocional adquirida por un trabajador es esencial para tener un buen desempeño dentro de la empresa u organización en la que estemos laborando.

2. Desarrollo

El término inteligencia emocional aparece desde el año de 1990, con el escrito del psicólogo Peter Salovey y Jhon Mayer. Aunque también se atribuye su origen en el año de 1920, con uno de sus precursores Edward Thorndike con el concepto de Inteligencia Social, la cual se relaciona con la Inteligencia Emocional definiéndola como: “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (Thorndike, 1920). Es decir que es la capacidad de comprender y dirigir a las demás personas, manteniendo una buena relación con ellas.

El concepto de inteligencia emocional se difundió rápidamente, por medio de la publicación del libro de Daniel Goleman titulado “*Inteligencia Emocional*” en el año de 1995. Y después de este le siguió otro libro del mismo autor, titulado: la inteligencia emocional en las empresas en 1998. (Valle, 2011).

La inteligencia emocional estudia los campos que son de gran importancia para quienes ejercen responsabilidades acorde a su disposición establecida, analiza las diversas formas que una persona puede llegar a dominar las particularidades que lleva alcanzar altos niveles de desempeño dentro de las organizaciones llegando a poseer un gran control de sus emociones, ya que se encuentran motivados llegando a generar entusiasmo. El rol importante que se debe realizar es saber compartir un ambiente de trabajo en equipo, tener iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros ya que son motivados por una persona llamada líder.

La I.E tiene mucha importancia para quienes se encuentran en relación con el trabajo donde conocer sus temas ayudara a adquirir nuevas capacidades emocionales individuales que ayuda a dominar destrezas y habilidades para poder colaborar y trabajar en equipo y lograr a tener éxito como empresa, con principios de inteligencia emocional donde en la actualidad la gran parte de organizaciones están predispuestas a capacitar de ser necesario en el autocontrol

y en situaciones de estrés que son efectos que tiene como consecuencias reducir el empeño laboral y emocional de los individuos de una organización, generando una disminución en la productividad de la empresa.

Pero, ¿qué es la inteligencia emocional? Cuando hablamos de inteligencia emocional nos referimos a la capacidad de las personas de identificar su propio estado de ánimo. Inteligencia emocional según (Goleman, 1995), 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, resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”.

La Inteligencia Emocional o también denominada "Competencia Emocional" se compone de varios aspectos interconectados entre sí, que se dividen en dos grandes bloques: las competencias personales (dirigidas hacia uno mismo) y las competencias sociales (que tienen que ver con nuestra relación con el entorno). Se suele decir que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y controlar nuestras propias emociones y también las de los demás”. (URBANO, 2014).

Es decir que el ser humano es dirigido en base a sus emociones, aquellas que le permiten a su vez tomar decisiones adecuadas. Debemos tener en cuenta que no siempre una persona con un elevado coeficiente intelectual, posea también una inteligencia emocional, son dos factores muy distintos, debido a que, mientras el coeficiente emocional se puede incrementar a lo largo de toda la vida, esto no sucede igual con el C.I.

Por lo tanto, lo que busca esta investigación es la promoción del desarrollo de la inteligencia emocional de los individuos dentro de una organización laboral, concientizar de cuales serien los beneficios que traerán tanto en el ámbito laboral y personal. Esta práctica tiene un efecto positivo en el comportamiento laboral, porque además de saber controlar las emociones en momentos críticos, se

desarrolla una capacidad de comprensión hacia los demás. Los sentimientos son factores predominantes en la vida diaria, es aquella motivación que cada persona tiene para realizar una actividad. Al no tener conciencia o ignorar estas emociones es normal que nos invada la frustración, soledad, desesperación, que nos sintiéramos desconectados, incomprendidos y enojados.

Los diferentes autores efectuaron un modelo de la inteligencia emocional constituido por cuatro factores o aptitudes que se encuentran relacionadas:

La primera es la capacidad de percibir a las relaciones de forma precisa, es decir, que la persona será capaz de identificar emociones por medio de gestos, la voz, música, u otros estímulos. Es una de las capacidades más importantes y que varía según la persona, como la demuestra Pollak (2000) en un experimento con niños que habían sufrido de abusos y otros que no, la meta era que ellos describieran diferentes expresiones faciales. Los niños abusados percibían las expresiones como más tristes, además que poseían una actividad cerebral más intensa que los niños que no habían sido abusados.

La segunda es la capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento, significa que las personas van a aprovechar la información emocional para favorecer a los otros procesos cognitivos (I.C). Por ejemplo, una persona alegre o feliz puede ayudar a las personas a encontrar una solución más creativa a sus problemas. (BERNAL, 2014)

Tercera: la capacidad para comprender las relaciones, especialmente el lenguaje de las emociones; también es llamada inteligencia estratégica y se dirige a la comprensión de la información sobre la relación entre emociones, estas ayudan a diferenciar las emociones parecidas, como por ejemplo la alegría y el enorgullecimiento, con el fin de planear más estrategias para controlar las emociones. Teniendo ya identificadas nuestras emociones es más fácil manejarlas en distintas situaciones.

Y como cuarto factor tenemos la capacidad para controlar las propias emociones y las de los demás. Es la habilidad que más se asocia a la I.E. y ayuda a mantener o controlar las actitudes negativas. Gross demuestra por medio de un experimento donde algunos individuos podían reprimir los sentimientos negativos que le producía un video y otros, por el contrario, no lo lograban.

En muchas organizaciones como almacenes Guzmán se presencia problemas que afectan directamente al desarrollo de la organización. Entre los problemas más comunes podemos mencionar la falta de interés por parte del empleador hacia su empleado en mejorar su capacidad emocional, y segundo que el empleador esté preparado emocionalmente a enfrentar situaciones críticas como, por ejemplo: cuando la empresa esté pasando por un bajo desempeño laboral y este afecte directamente a la economía de su negocio.

Debemos recordar que una de las características principales de la inteligencia emocional es la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de mantenernos perseverantes a pesar de las posibles frustraciones, controlar los impulsos, regular nuestro estado de ánimo y evitar las actitudes y sentimientos negativos, y desarrollar la capacidad de confiar en los demás.

3. Materiales y métodos

La metodología que desarrollamos para la obtención de datos fueron:

Documentación: es el proceso por medio del cual recolectamos información de archivos o documentos ya existentes, en esta ocasión fue el libro: "Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman.

Se realizó encuestas dirigidas al personal que labora en el Almacén Guzmán. El número de personas representa la muestra que hemos elegido para la obtención de los datos.

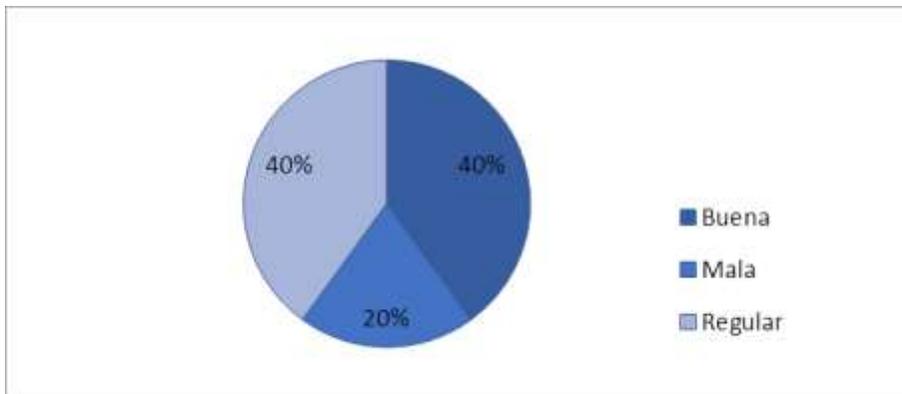
4. Análisis de Resultados

Test sobre la inteligencia emocional

Cuadro 1 ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?		
Alternativa	Número de encuestados	%
Buena	4	40%
Mala	2	20%
Regular	4	40%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Grafico 1 Relación con sus compañeros de trabajo



Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

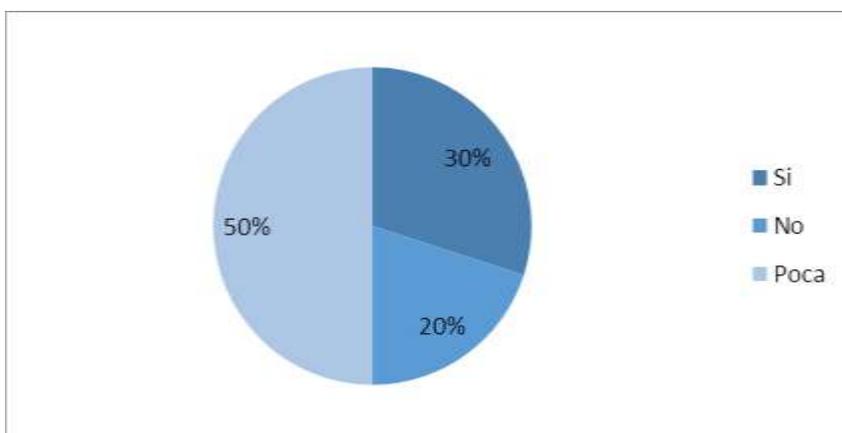
Análisis: Según los resultados obtenidos el 40% de los encuestados nos dan a conocer que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 40% tiene una relación regular debido a motivos personales, y el 20% que hay mala relación entre compañeros. Lo que indica que la poca relevancia en el aspecto emocional en el trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores.

Cuadro 2. ¿Existe una buena relación entre jefe y empleado dentro del área en el que se desempeña?

Alternativa	Número de encuestados	%
Si	3	30%
No	2	20%
Poca	5	50%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Grafico 2 Relación entre jefe y empleado



Fuente: trabajadores de la compañía

Elaboración propia

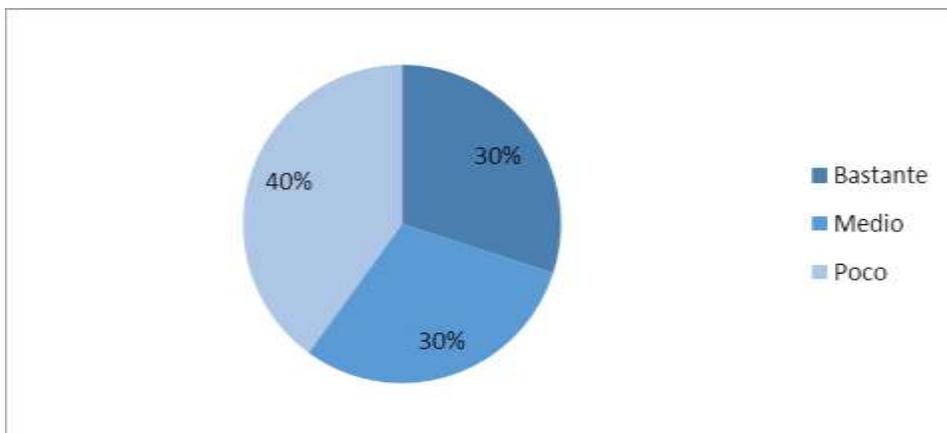
Análisis: el 50% de los encuestados manifiestan que existe poca relación con su jefe, un 30% indican que si hay una buena trato y confianza con su jefe de trabajo, el 20% nos dice que no tienen una buena relación con su jefe. Este resultado nos indica que lo único que se necesita es una nueva perspectiva y un esfuerzo por parte del jefe para mejorar las relaciones laborales con los empleados.

Cuadro 3 ¿Se siente usted a gusto con el cargo que desempeña?

Alternativa	Número de encuestados	%
Bastante	3	30%
Medio	3	30%
Poco	4	40%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Gráfico 3 Satisfacción con el cargo



Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

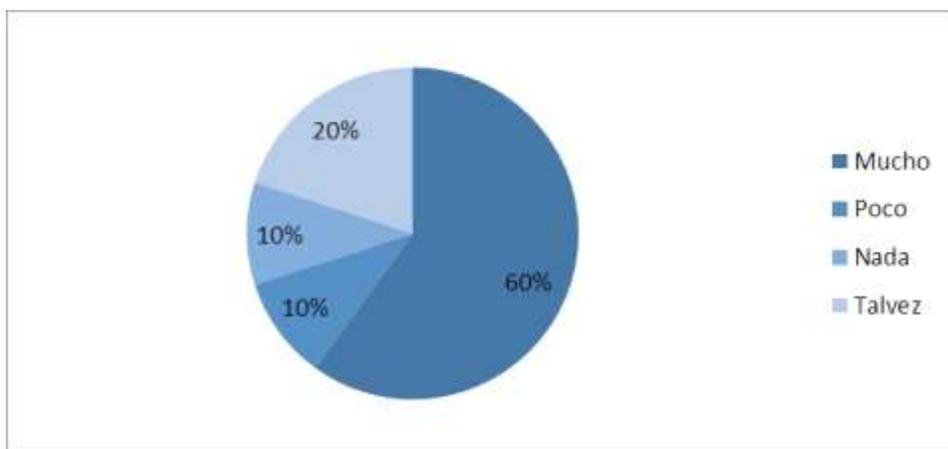
Análisis: Según los resultados obtenidos el 30% de los encuestados se siente cómodo y a gusto con su área de trabajo, el 40% se sienten poco motivados con su trabajo, lo que demuestra poca flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio, generando insatisfacción en las actividades realizadas.

Cuadro 4 ¿Cree usted que el carácter influye en el ambiente de trabajo?

Alternativas	Número de encuestados	%
Mucho	6	60%
Poco	1	10%
Nada	1	10%
Talvez	2	20%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Grafico 4 Carácter y ambiente de trabajo



Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Análisis: el 60% de los encuestados nos informan que el carácter de los trabajadores influye mucho en su ritmo de trabajo, lo que hace difícil la comunicación, generando un comportamiento problemático entre todos; el 10%

representa una baja importancia sobre la personalidad, el 20% nos dice que no influye mucho el carácter de ellos en el desempeño laboral.

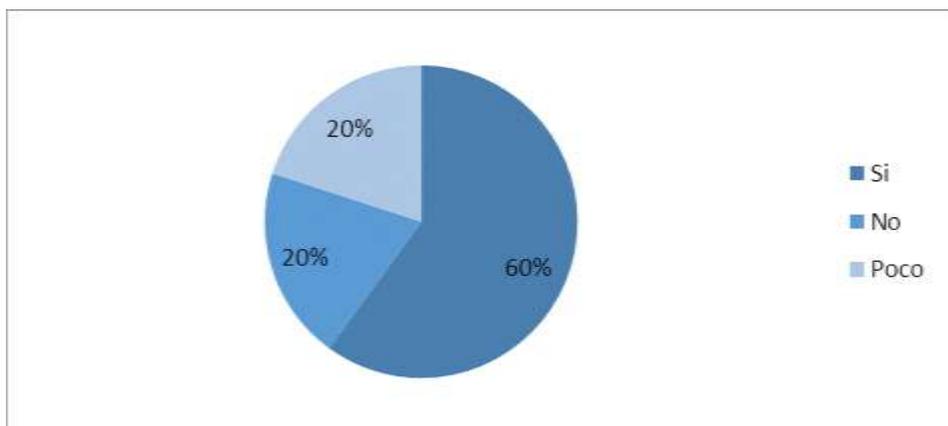
Cuadro 5 ¿Experimenta Ud. cambios emocionales a lo largo de su jornada laboral?

Alternativa	Número de encuestados	%
Si	6	60%
No	2	20%
Poco	2	20%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía

Elaboración propia

Grafico 5 Cambios emocionales en el lugar ge trabajo



Fuente: trabajadores de la compañía

Elaboración propia

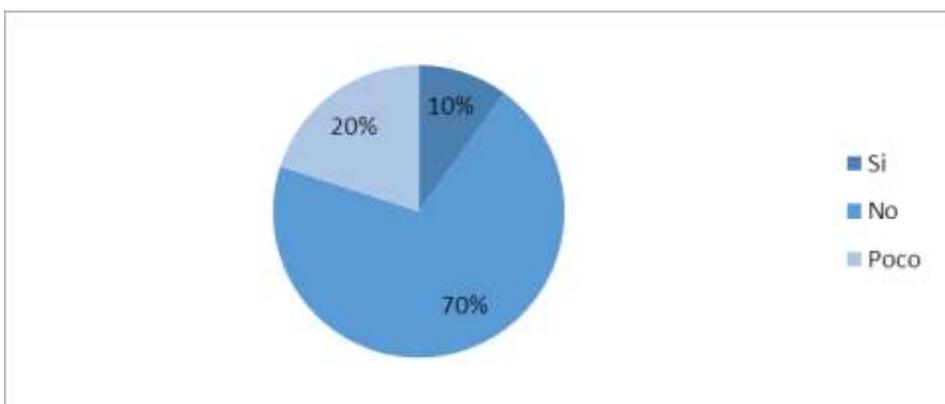
Análisis: El 60% de los encuestados experimentan cambios emocionales en la jornada de trabajo, lo que dificulta su desempeño laboral, el 20 % manifiesta que son pocos los cambios que pueden experimentar en su personalidad, por lo tanto es importante que los empleadores luchen por el logro de una organización emocionalmente inteligente, de modo que en cada uno de sus empleados resulte en beneficios de mejorar su calidad de vida.

Cuadro 6 ¿Puede usted controlar sus emociones en momentos críticos en el ámbito laboral o personal?

Alternativa	Número de encuestados	%
Si	1	10%
No	7	70%
Poco	2	20%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Grafico 6 Control de emociones en el lugar de trabajo



Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

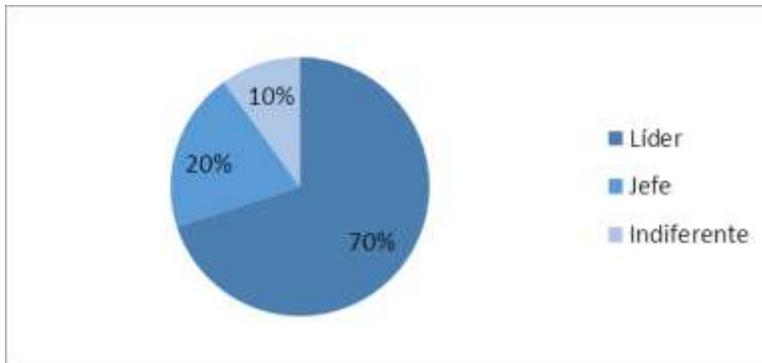
Análisis: Según los resultados obtenidos el 10% de los encuestados dicen poder controlar sus emociones en situaciones críticas, el 20 % nos informa que controlar se les complica un poco en su trabajo, el 70% no pueden controlar porque es difícil en cualquier lugar que se les presente. La mayor parte de los empleados tienen inseguridad laboral un miedo muy real y constante de perder el empleo, lo que ocasiona un bajo rendimiento laboral.

Cuadro 7 ¿Ud. Prefiere un líder o un jefe en su área de trabajo?

Alternativa	Número de encuestados	%
Líder	7	70%
Jefe	2	20%
Indiferente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Grafico 7 Líder o Jefe



Fuente: trabajadores de la compañía
Elaboración propia

Análisis: Se puede constatar que el 70% de los trabajadores encuestados prefieren a un líder, el 20% manifiestan que debe ser un jefe y el 10% le es indiferente.

5. Conclusiones

El empleador de Almacén Guzmán debe crear programas que ayuden efectivamente al desarrollo humano de sus empleados, sin esto no será posible

en modo alguno lograr el desarrollo organizacional en forma firme y sostenida en un contexto mundial de creciente competencia e incremento de competitividad.

Las competencias y habilidades técnicas que posee el ser humano no son suficientes para poder desempeñar un trabajo correctamente, puesto que es necesario que el líder los guíe, motive y utilice también aquellas capacidades emocionales fomentando la inteligencia emocional, que ayudan a integrarse con el equipo de trabajo y mejora la toma de decisiones.

El desarrollo intelectual de cada personal no es suficiente para lograr el éxito en una empresa, sino que también es imprescindible el dominio de ese complejo psicológico al que se denomina inteligencia emocional, que hoy en día ha llegado a ser uno de los factores más importantes a nivel organizacional.

Mediante las encuestas realizadas se pudo constatar que el almacén, tiene problemas tanto con el empleador y sus empleados, de acuerdo a los datos obtenidos, hacen falta la motivación, y el control emocional en cada empleado.

6. Recomendaciones

Se recomienda a los empleadores dar importancia a la evaluación de sus empleados en función de la calidad de inteligencia emocional para así mejorar el desempeño de la organización.

La creación de equipos de trabajo ayudara a los empleados a tener una mejor comunicación con su jefe o líder, además de aportar con ideas para planes futuros de ventas que también los favorezcan.

Sera necesario que la comunicación y motivación provenga desde los directivos para lograr que los empleados cumplan el objetivo de la organización y se comprometan a sentirse parte de la misma.

Evaluar los resultados obtenidos por los diagnósticos y dar un nuevo direccionamiento interno a la organización.

Toda organización debe tener un líder que los guíe, motive e influya en los trabajadores con la finalidad de que se comprometan voluntariamente en cumplir las metas trazadas, si bien es cierto el éxito se logra cuando se cumplen con los elementos del proceso administrativo, considerando al hombre como un factor imprescindible ya que de él depende el buen funcionamiento de la empresa.

7. Bibliografía

- BERNAL, J. J. (2014). *boj.pntic*. Recuperado el 1 de 12 de 2016, de boj.pntic:
<http://boj.pntic.mec.es/~lbarrioc/utilidades/intelemo.html>
- Bradberry, D. T. (13 de 01 de 2016). http://www.huffingtonpost.es/dr-travis-bradberry/dejar-el-trabajo_b_8960344.html. Recuperado el 27 de 12 de 2012, de
http://www.huffingtonpost.es/dr-travis-bradberry/dejar-el-trabajo_b_8960344.html
- Codina, A. (15 de 05 de 2009). Recuperado el 02 de 01 de 2017, de
http://www.degerencia.com/articulo/el_autocontrol_en_la_inteligencia_emocional
- Costa, L. (03 de 07 de 2013). Obtenido de <https://sobretodolavida.com/2013/07/03/lsegun-goleman/>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: KAIROS.
- GOLEMAN, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Buenos aires: Ediciones B, Argentina S.A.
- Gudiel, W. R. (18 de 05 de 2013). Recuperado el 05 de 01 de 2017, de
<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- HUMANOS, A. R. (02 de 01 de 2011). Recuperado el 29 de 11 de 2016, de
<https://recursoshumanosamedirh.wordpress.com/2011/01/02/amedirh-%C2%BFque-es-el-comportamiento-organizacional/>
- Porto, J. P., & Gardey, A. (s.f.). *Definicion de*. Recuperado el 22 de 11 de 2016, de hotmail:
<http://definicion.de/estereotipo/>

- Robbins. (2004). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis:
<http://www.gestiopolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>
- STELSER, D. (10 de 12 de 2016). *Inteligencia emocional*. Obtenido de Inteligencia emocional:
http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/ie_en_organizaciones.htm
- Tareas, B. (s.f.). *hotmail*. Recuperado el 22 de 11 de 2016, de
<http://www.buenastareas.com/materias/habilidades-f%C3%ADsicas-definici%C3%B3n/>
- Thorndike, E. (1920). *Inteligencia Social*.
- Tineo, A. (2013). *AlvaroTineo*. Obtenido de <http://www.alvarotineo.com/articulos/inteligencia-emocional>
- URBANO, P. M. (04 de 12 de 2014). *SALUD TERAPIA*. Obtenido de SALUD TERAPIA:
<http://www.saludterapia.com/glosario/d/44-inteligenciaemocional.html#ixzz4SYAPeVas>
- Valle, A. M. (09 de 09 de 2011). *grandespymes*. Recuperado el 10 de 01 de 2016, de grandespymes: <http://www.grandespymes.com.ar/2011/09/09/la-inteligencia-emocional-origen-y-concepto/>