



LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

Autor:

Ing. Pedro Antonio García Cisneros.

Maestría en Administración de Negocios

Universidad Autónoma de Tamaulipas.

División de estudios de posgrado.

pedroagc90@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Pedro Antonio García Cisneros (2019): "La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>

Resumen:

Nuestras emociones y la forma en las que las interpretamos juegan un papel clave al momento de tomar decisiones, independientemente si se trata de un contribuidor individual o un cargo de liderazgo. Una persona puede poseer todos los estilos de liderazgo y adaptarse a las situaciones a las que se enfrenta, sin embargo, si carece de inteligencia emocional puede llevar a la quiebra de la compañía o la desintegración de su grupo de trabajo. El presente artículo hace referencia a la inteligencia emocional y la interacción que existe con el desempeño laboral. La finalidad de la presente investigación es proporcionar una herramienta documental que permita identificar las diferentes habilidades emocionales, la forma en que impactan dentro de la empresa y los aspectos necesarios para mejorar la inteligencia emocional, así como el bienestar emocional para alcanzar la felicidad.

Palabras clave: Inteligencia emocional – habilidades – desempeño – percepción – empresa – psicología positiva – bienestar.

Abstract:

Our emotions and the way we comprehend them play a key role in the decision-making process, regardless of whether it is an individual contributor or a leader. A person can have all leadership styles and be able to adapt to the situations he faces, however, if he does not have emotional intelligence it can lead to bankruptcy or breakdown his work group. The present article

refers to emotional intelligence and the interaction that exists with work performance. The purpose of this research is to provide a documentary tool that identifies different emotional skills, how they impact within the company and the necessary aspects to improve emotional intelligence, as well as emotional well-being to achieve happiness.

Key words: Emotional intelligence – skills – performance – perception – enterprise – positive psychology – well-being.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

1. Introducción:

Existe una creencia muy marcada de que las personas deben dejar sus emociones fuera del trabajo una vez que cruzan la puerta, sin embargo, en las últimas dos décadas, diversas investigaciones han revelado que esto, en muchas ocasiones, es imposible y menos deseable. Las indagaciones del inevitable efecto o influencia que tienen las emociones en el comportamiento y en la toma de decisiones han sido abordadas por diversas disciplinas como la psicología, el comportamiento organizacional, sociología y neurociencia.

Los psicólogos Peter Salovey y Jack Mayer en 1990 fueron los primeros que sugirieron que los individuos difieren en la habilidad de percibir, entender y de usar sus emociones como fuente de información, nombraron esta habilidad como Inteligencia Emocional (IE), que fue definida formalmente como el involucramiento de la habilidad de percibir, apreciar y expresar emociones apropiadamente; la habilidad de acceder y generar sentimientos cuando facilitan el conocimiento; la habilidad de entender información con carga afectiva y hacer uso de su conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones para el crecimiento emocional e intelectual y bienestar (Druskat, Mount, & Sala, 2013). Ellos defienden el modelo de habilidades como una visión más restringida, concibiendo la Inteligencia emocional como una inteligencia genuina apoyada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestra forma de pensar. Para ellos, las emociones ayudan a lograr resolver los problemas y ayudan a las personas en la adaptación al medio.

La IE se considera como una destreza enfocada en el análisis de la información emocional que agrupa las emociones y el razonamiento, con lo que nos permite usar nuestras emociones para lograr un razonamiento efectivo y poder pensar de una manera más inteligente en nuestra vida emocional. También se le considera un sistema inteligente, por lo que debe estar presente en otras conductas, especialmente con la comunicación verbal debido al estrecho lazo que tiene con la expresión y comprensión de sentimientos (Fernandez Berrocal & Extremera, 2009).

Un supuesto básico que se apoya en la concepción anterior, es que aquellas personas o grupos que tienen una IE más desarrollada tienen una ventaja grande en los aspectos sociales y profesionales. También se analizará el otro supuesto en el que se afirma que hay mucha información valiosa para aprender y aplicar en relación con este tema, con la finalidad de mejorar nuestras habilidades sociales y como resultado de ello, nuestro desempeño laboral. Finalmente se revisará cómo las emociones tienen influencias directas sobre las conductas de los grupos y sobre la efectividad de los equipos de trabajo.

2. La Inteligencia emocional y sus ventajas en la vida cotidiana.

La IE, está formada por un grupo de habilidades emocionales, desde aquellas de nivel más básico, que ejecutan funciones fisiológicas fundamentales como la percepción y atención, a

otras más complejas cognitivamente que buscan el manejo o control personal e interpersonal, esto de acuerdo a la forma en que Mayer y Salovey, conciben esta disciplina.

Las cuatro habilidades emocionales de complejidad ascendente expuestas por los autores son:

- La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud.
- La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- La habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional.
- La habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Fernández Berrocal & Extremera, 2009).

2.1 La percepción emocional

Esta habilidad es la base o el sustento de la forma en la que interpretamos nuestros sentimientos. Es la forma en la que identificamos y reconocemos los sentimientos propios y de los que nos rodean. Involucra estar atentos e interpretar con precisión las expresiones faciales, los movimientos y tonos de voz. La percepción emocional consiste en el grado en que las personas pueden decodificar eficazmente sus emociones, las sensaciones en el cuerpo y en la mente que dichas emociones implican, esta habilidad también consiste en la facultad para distinguir oportunamente la honestidad y sinceridad con la que las demás personas expresan sus emociones.

La percepción emocional se refiere a la primera emoción que obtenemos de una situación por medio de nuestros sentidos, la percepción involucra mucho más que eso ya que también implica una reacción de nuestra parte a ese estímulo recibido: esta circunstancia determina generalmente la manera de relacionarnos con los otros.

2.2 La facilitación o asimilación emocional

Esta habilidad consiste en la destreza para considerar los sentimientos cuando damos solución a un problema. La asimilación emocional se enfoca en la forma que las emociones conmueven al sistema cognitivo y la forma en que nuestro estado afectivo ayuda al momento de tomar decisiones. En relación con los estados emocionales, la forma en la que interpretamos un problema es distinta, aun y cuando mejoremos nuestro pensamiento creativo, lo cual significa que las emociones afectan positivamente la forma en la que razonamos y la forma en la que procesamos la información. Esta habilidad de asimilación emocional ayuda también a organizar en base a prioridades las funciones cognitivas básicas.

2.3 La comprensión emocional

Esta habilidad emocional consiste en la pericia con la que podemos interpretar todas las señales emocionales, y etiquetarlas, y poder hacer un reconocimiento de las categorías en las que están agrupados los sentimientos. También implica una actividad anticipada para poder identificar las causas productoras de ese estado de ánimo y las consecuencias a futuro de nuestras acciones.

De la misma forma, la comprensión emocional implica identificar las diferentes formas en las que combinamos diversos estados de ánimo, para dar lugar a las emociones secundarias (por ejemplo, los celos se considera una combinación de amor y admiración por una persona junto con el miedo de perder la relación por culpa de una tercera persona). Esta habilidad emocional también incluye la facilidad de decodificar las emociones complejas, como lo son las que se generan en una situación interpersonal (por ejemplo, el remordimiento tras sentir culpa y pena después de decir algo a una persona, por lo que después hay arrepentimiento).

También implica la habilidad que se tienen para distinguir los cambios entre un estado de ánimo y otro, y la aparición de emociones compatibles y contradictorias (por ejemplo, amar y odiar a la misma persona).

2.4 La regulación emocional

De las diferentes habilidades emocionales, la más compleja de todas es la regulación emocional, ya que implica la capacidad de poder ser receptivo a todos los sentimientos, positivos y negativos, poder procesarlos mediante reflexión y ser capaces de desechar o aprovechar esos sentimientos en función de lo útil que sea la información que acompaña esos sentimientos.

Implica manejar nuestras emociones y la de los demás mediante diferentes estrategias para modificar nuestros sentimientos y los de los demás. Tenemos que poder regular conscientemente las emociones para alcanzar un crecimiento emocional e intelectual.

Estas cuatro habilidades están descritas de forma jerárquica, es decir, la percepción emocional, está en el nivel más básico y la regulación corresponde al mayor nivel en esta jerarquía, por lo que nuestra capacidad de regular emociones está determinada por las otras tres competencias o habilidades. Algo a resaltar sobre la segunda habilidad (Asimilación emocional) es que considera el uso de las emociones para mejorar la toma de decisiones. (Fernandez Berrocal & Extremera, 2009).

3. La inteligencia emocional dentro de la empresa.

En la actualidad las empresas tienen un dinamismo importante, es decir, frecuentemente pasan por diversos tipos de cambios, ya sea en procesos, personal o estrategias. Los empleados cada vez son más conscientes de sus derechos y de las oportunidades existentes en otras compañías, es por ello por lo que, si se pretende motivar a los trabajadores para seguir y ejecutar esos cambios, ya no es suficiente con el conocimiento técnico del líder. Para lograr los resultados deseados es necesario influenciar a las personas, sus valores y creencias (Emmadi, 2017).

Los líderes con habilidades sólidas de inteligencia emocional logran desarrollar relaciones muy fuertes con los miembros del equipo que lidera, cuentan con la información necesaria de lo que pasa en sus vidas personales. Este conocimiento les permite tener una idea más clara de cómo pudieran reaccionar las personas ante diversas situaciones, lo que le facilitaría el logro de la motivación necesaria para que tales individuos puedan conseguir los cambios que impulsa desde su tarea profesional (Emmadi, 2017).

Existen estudios que revelan que las habilidades o características de la inteligencia emocional están directamente correlacionadas con factores socialmente deseables y tienen una correlación negativa con los factores socialmente indeseables (Petrides & Furnham, 2006), por lo que puede ser muy provechoso al identificar líderes con cualidades para motivar a los empleados a mejorar la satisfacción, compromiso y desempeño en el trabajo.

No es fácil ser un líder con IE y no todos los líderes poseen el talento o habilidad de IE, aquellos con poca habilidad tienen que desarrollarla bajo su propio esfuerzo puesto que será una característica necesaria para el logro de sus metas. Para llegar a ser un líder con IE, primero se debe autoevaluar su habilidad para percibir, entender y poder manejar sus propias emociones, así como las de los demás. El líder debe ser abierto de pensamiento para poder adoptar nuevas ideas de su equipo de trabajo, y debe confiar en el equipo para poder delegar en ellos cierto nivel de autonomía para que realicen su trabajo. Las sugerencias y recomendaciones del equipo deben tomarse en cuenta. (Emmadi, 2017). Actualmente el éxito de una empresa depende de las habilidades de sus líderes, aquellos líderes que entienden y saben manejar la IE tienen una tendencia de baja rotación, y un índice más alto de desempeño en el trabajo.

Desde 1995 se ha hablado mucho sobre la IE y las ventajas que tienen las personas al tener habilidades sólidas, sin embargo, muchas de estas afirmaciones son realizadas de manera subjetiva y existen pocos estudios que puedan avalar este efecto.

A continuación, se presentará evidencia de como la IE ayuda a que las personas se puedan desempeñar mejor que otras, a que estén en posición de asumir puestos de liderazgo altamente demandantes e incluso ser voluntarios en tareas peligrosas y difíciles mientras que otras personas fracasan en la forma de lidiar social y emocionalmente con actividades rutinarias (Druskat, Mount, & Sala, 2013).

De los diversos estudios que se han realizado para fundamentar las afirmaciones anteriores analizaremos dos, uno se realizó en U.S Air Force (USAF) y el otro en la Defensa de

las fuerzas Israelí (IDF). El primer estudio se realizó con la finalidad de determinar el impacto que tiene la IE en el desempeño en el trabajo, mientras que el segundo es el estudio más extenso realizado hasta la fecha, donde participaron 5000 personas en un periodo de 3 años, ambos buscaban entender el impacto de la IE en el trabajo y cómo aplicarlo en los métodos de reclutamiento para evitar contratar a personal que no fuera compatible con los puestos ofrecidos (Druskat, Mount, & Sala, 2013).

El resultado del estudio de USAF mediante una prueba t, muestra una diferencia significativa entre los miembros del USAF con un alto coeficiente de IE y alto desempeño en su trabajo comparado contra aquellos con bajo coeficiente IE y bajo desempeño (Druskat, Mount, & Sala, 2013), este estudio sugiere que los soldados de alto desempeño tienen más IE que los menos exitosos y viceversa.

4. El impacto de la IE en el desempeño laboral.

Con la llegada del concepto de IE el cual se ha definido en el presente estudio como la capacidad o la habilidad para lidiar de forma efectiva con nuestras emociones, ha elevado las expectativas de predecir el impacto que tendría esta sobre el desempeño laboral. Esta inquietud fue opacada por una modesta correlación de entre 0.15 y 0.25 (Pekaar, Linden, Bakker, & Born, 2017).

Esfuerzos previos para definir y medir la IE han desarrollado 3 ramas principales de investigación:

- La IE de acuerdo con las 4 habilidades descritas por Salovey y Mayer.
- Una habilidad personal de acuerdo con el modelo de Mayer y Salovey.
- La cualidad personal de IE que va mas allá del modelo de 4 habilidades.

Estas 3 ramas de investigación reflejan el debate de la naturaleza del concepto de IE y su relación con el conjunto de habilidades cognitivas o características personales. Específicamente la cualidad de IE tiene una tendencia de compartir variación con la personalidad, mientras que la habilidad de IE se relaciona con las habilidades cognitivas. En relación con la rama de la IE está la interrogante si debe medirse mediante pruebas de habilidad o mediante cuestionarios ya que los 3 tipos de medición correspondientes a cada una de las ramas se correlaciona débilmente, podrían reflejar diferentes aspectos con una u otra forma de evaluarlos (Pekaar, Linden, Bakker, & Born, 2017).

En relación con el desempeño laboral, datos meta-analíticos mostraron que las pruebas de habilidad de IE fueron las que tuvieron una correlación más baja ($r = 0.24$) seguidos de la habilidad auto evaluada ($r = 0.28$) y la habilidad autoevaluada fue la más fuerte ($r = 0.30$). Sin embargo, las mediciones autoevaluadas de IE mostraron una mayor predicción del desempeño laboral sobre la inteligencia cognitiva y las medidas de personalidad (Pekaar, Linden, Bakker, & Born, 2017).

Sobre la relación existente entre las diferentes habilidades de IE y el desempeño laboral podemos decir que dependiendo del tipo de habilidad que se requiera de acuerdo al trabajo o función que se desempeña debemos poder sacar provecho de cada una de las habilidades descritas por modelo de Salovey y Mayer, es decir las habilidades requeridas por un agente de ventas no son las mismas que requiere un consejero o un abogado de divorcios, cada uno de ellos deberá adaptarse al tipo de situaciones a las que están expuestos en sus funciones diarias. Y si bien los resultados de correlación no son muy fuertes, los líderes deben mejorar y dominar sus habilidades de IE para mantener el compromiso de su grupo de trabajo.

5. Aprender y practicar la IE para mejorar.

Un tema de mucha controversia cuando hablamos de liderazgo es el hecho de determinar si nacemos con las habilidades para ser un gran líder o si podemos aprender a ser un líder ejemplar, los estudiosos e investigadores apoyan ambas teorías (Robbins & Judge, 2009).

Recientemente se cree que existe un proceso en nuestro cerebro llamado neurogénesis, el cual consiste en la generación diaria de por lo menos diez mil células madre que se dividen en dos, una parte continúa formando más células madre mientras que la otra migra al cerebro hacia donde haga falta transformándose en el tipo de célula requerido, frecuentemente esto se debe gracias al aprendizaje, es decir, dicha generación de células y su implantación en el cerebro es a consecuencia de lo que estamos aprendiendo. Al paso de cuatro meses esas células nuevas en el cerebro podrían llegar a generar conexión con otros miles de células creando nuevos circuitos neuronales. Dicho de otra forma, el aprendizaje continuo promueve el desarrollo neuronal, los cambios de comportamiento, conductas y costumbres contribuyen a esta regeneración de nuestro cerebro (Goleman, Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional., 2014).

Se define como neuroplasticidad a la habilidad que tiene el cerebro humano para reorganizarse a sí mismo y formar nuevas conexiones neuronales a lo largo de la vida, este proceso permite al cerebro reparar conexiones y daños cerebrales y ajustar sus actividades como respuesta a las nuevas situaciones por las que está pasando o a los cambios en nuestro entorno (Cassano & Argibay, 2010).

Para aprovechar al máximo las ventajas que ofrece la IE es necesario estar comprometidos con el objetivo de aprender y desarrollar las habilidades necesarias para mejorar la forma en la que controlamos y reaccionamos ante diferentes emociones o situaciones estresantes en nuestras vidas. Tenemos que estar entusiasmados con la idea de cambiar para mejorar, podemos recurrir a los sueños, a esa idea que tenemos de nosotros mismos en un futuro cercano o a mediano plazo, es decir, a nuestras aspiraciones a futuro. Esto es establecer el punto de partida y definir la situación a la que deseamos alcanzar (Goleman, Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional., 2014).

Una vez que tenemos muy claro nuestro objetivo y estamos entusiasmados con el cambio, lo más conveniente es utilizar una herramienta que nos ayude a medir las capacidades de la IE, estos instrumentos piden a otras personas con las que nos relacionamos o trabajamos contesten una serie de preguntas con las que se realiza una evaluación para determinar las conductas específicas de los empleados de alto desempeño y los líderes.

El siguiente paso es ser prácticos y realistas, no debe intentar tratar de cambiar o aprender mucho de en un periodo de tiempo muy corto, generalmente se necesitan de entre tres y seis meses para que una nueva costumbre se forme o codifique en nuestro comportamiento (Goleman, Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional., 2014), en este ejemplo se habla de costumbres, sin embargo, se puede aplicar directamente al aprendizaje, es decir, todas las teorías, prácticas y técnicas que se pueden investigar sobre la IE se deben poner en práctica de forma espontánea, y cuanto mayor sea la frecuencia con la que se realicen mayor será la naturalidad con la que nuestro comportamiento y reacciones formen parte de nuestra toma de decisiones.

Estudios muestran una conexión entre la IE y el estrés, es decir entre más alto el nivel de IE es menor el estrés al que están expuestos en su área de trabajo y un mejor desempeño laboral (Almazrouei, 2017). Un alto nivel de inteligencia emocional se puede definir como la capacidad de apreciación por las emociones propias y las de los demás, el uso y control de las emociones, lo que nos lleva a un estrés positivo o "eustress".

El estrés positivo es uno de los factores críticos que afectan de manera favorable el desempeño de una empresa u organización (Almazrouei, 2017). Es por eso por lo que es de suma importancia identificar los factores presentes en los empleados que lo mejoran. Por lo tanto, los reclutadores deben considerar aquellas personas con inteligencia emocional durante el proceso de contratación, así como realizar talleres o conferencias para desarrollar estas habilidades en el personal existente para lograr que las estrategias de la empresa se vean afectadas de manera positiva. Es tan importante contratar a las personas que ya tienen las habilidades de inteligencia emocional para que sean elementos clave para el crecimiento de la

empresa, así como capacitar al personal con el que ya se cuenta para que desarrollen los conocimientos, habilidades y actitudes que los posibiliten para el logro de un mejor desempeño laboral y estén en condiciones de contribuir al logro de las metas establecidas.

6. Emociones y las conductas de los grupos.

Salovey y Mayer en 1990 propusieron originalmente que la IE estaba compuesta de habilidades y aptitudes sociales pero diferentes a la inteligencia e intelecto. Desde entonces se ha incrementado exponencialmente el estudio de la IE.

Podríamos plantear la situación de un equipo de trabajo en el que sus miembros, al observar y percibir las emociones de los demás, pueden adquirir un mejor entendimiento de las mismas gracias a su observación. Esto puede generar un mayor nivel de conciencia emocional sobre su comportamiento y de las emociones que influyen en él; por ejemplo, si uno de los integrantes del equipo es testigo de una explosión emocional de otra persona, pudiera identificar de manera reflexiva que él también está expuesto a reaccionar de la misma manera. Subsecuentemente esto puede llevar a una mejor regulación emocional al estar sometidos a un nivel de estrés similar. Por otro lado, las experiencias sobre la regulación emocional pueden ayudar a los miembros del equipo a ganar un mejor conocimiento de sus propias emociones y contribuir a su propio entendimiento emocional. Por ejemplo, durante una crisis, los miembros del equipo pueden manejar fortalezas emocionales y habilidades de las que no eran conscientes que tenían. En este caso, durante un episodio estresante, un individuo puede reaccionar de una forma muy serena utilizando sus habilidades para tranquilizar a otros ayudándolos a enfocarse para resolver la tarea que tienen asignada. La imagen que emerge de esta conceptualización de IE en los equipos es de complejidad inherente, en los equipos de trabajo esta complejidad se ve amplificada conforme la diversidad del equipo se agrega en la ecuación (Druskat, Mount, & Sala, 2013).

Una de las premisas clave en la administración de grupos de trabajo es que la retroalimentación mejora la efectividad y, por lo tanto, el desempeño. En otras palabras, mejorar el entendimiento de las fortalezas y debilidades individuales les permite tomar acciones correctivas para cambiar su comportamiento para ser más efectivos. El supuesto es que si estamos conscientes de que un comportamiento específico permite a los miembros del equipo diagnosticar sus habilidades y competencias y poder trabajar en la mejora de sus áreas de oportunidad. Éste es el caso particular de cuando los miembros de un equipo están tratando de adaptar todas sus habilidades para encajar con las necesidades del equipo (Druskat, Mount, & Sala, 2013).

7. La felicidad como elemento para alcanzar el bienestar.

¿Qué es la felicidad?, esta pregunta pareciera ser bastante simple y sencilla, sin embargo, resulta ser más compleja de lo que podríamos imaginar, desde el principio de la civilización se han desarrollado diversos conceptos para responder a esta pregunta terminando siempre en una controversia más grande en lugar de poder responder la pregunta original, ¿Qué es la felicidad?...

La definición de acuerdo con el diccionario de la Lengua Española es: "Estado de grata satisfacción espiritual y física". Este concepto pudiera estar respondiendo la forma en la que nuestra cultura en la actualidad entiende la felicidad, pero al mismo tiempo esta definición describe la felicidad en un estado ideal por lo cual es imposible de alcanzar (Fernandez Berrocal & Extremera, 2009).

Con la definición anterior, teóricamente nadie podría declararse como una persona feliz, sin embargo, la realidad es que la mayoría de las personas sí se consideran felices.

Los investigadores de psicología positiva explican que una persona feliz es aquella que cuenta con muchas experiencias positivas y pocas negativas, y que se percibe satisfecha con su

vida. Por otro lado, los especialistas en bienestar afirman que no existe un indicador objetivo para la felicidad, más bien se trata de un estado subjetivo del individuo se retroalimenta de forma individual.

¿Qué beneficios tiene ser feliz? Existen diferentes revisiones empíricas al respecto, y tienen como resultado que las personas felices viven más tiempo, gozan de una mejor salud física y psicológica, tienen una capacidad mejor para afrontar el estrés; en el ámbito social tienen más amigos, están más satisfechos con sus relaciones sociales, son más colaborativos y están dispuestos a ayudar a las demás personas, a trabajar en equipo, incluso tienen una menor probabilidad de divorciarse (Lyubomirsky, La ciencia de la felicidad: Un método probado para conseguir el bienestar., 2008).

La psicología positiva considera que la felicidad está determinada por la combinación de aspectos genéticos y de personalidad, los circunstanciales y los intencionales y se pueden analizar en 3 dimensiones:

- Los genes, los cuales determinan un 50% de la varianza y refleja características de personalidad muy estables como extroversión y neuroticismo.
- Las circunstancias, variables tales como la edad, sexo, ocupación, nivel socioeconómico, con un 10% en la contribución.
- La actividad intencional, determina hasta un 40%, aquí se suponen las acciones en las que de forma voluntaria nos implicamos.

Las actividades intencionales son en las que debemos enfocarnos debido a que son las que podemos incrementar y mejorar el bienestar personal. (Fernandez Berrocal & Extremera, 2009).

8. Diferencia entre la psicología positiva y la inteligencia emocional.

La corriente de la psicología positiva estudia y revisa el bienestar subjetivo o las emociones positivas logradas por las personas después de haber puesto en practica sus fortalezas y virtudes. Lo interesante, es el análisis y estudio de las emociones y el afecto positivo como el objetivo final.

Por otra parte, la inteligencia emocional se dedica al estudio de las emociones, siendo solamente un elemento central, sin ser el resultado final, es mas bien un proceso y al ser parte integral del razonamiento, esas interacciones emoción – cognición y la forma en la que son procesadas es lo que ayuda a la persona a conseguir un mejor nivel de adaptabilidad social, con lo que logra un mejor bienestar individual.

Igualmente, la psicología positiva analiza las emociones, sin embargo, se concentra en aquellas que resultan ser positivas, como la satisfacción y felicidad, alegría, humor, entre otras; y aquellas emociones básicas o negativas como la ira, la ansiedad, la tristeza o envidia no son materia para estudiar. La inteligencia emocional estudia la habilidad para analizar la información afectiva usándola como guía de nuestras actividades de razonamiento, enfocándonos en canalizar toda nuestra energía para dar soluciones efectivas a los problemas que nos enfrentamos. (Mayer & Salovey, What is emotional intelligence?, 1997).

Dicho planteamiento consiste en analizar la habilidad de la persona para poder analizar la información afectiva derivada de las emociones básicas y complejas, positivas y negativas, y la efectividad que tiene para resolver problemas habituales (Mayer, salovey, & Caruso, Emotional Intelligence Test : (MSCEIT) : user's manual, 2002).

9. Conclusión.

Las emociones y nuestra habilidad para controlarlas juegan un papel fundamental en el éxito profesional, una persona puede poseer todos los estilos de liderazgo y adaptarse a las situaciones a las que se enfrenta, sin embargo, si carece de inteligencia emocional pudiera pagarse un precio muy alto, el cual pudiera llegar a ser la quiebra de la compañía o la desintegración de su grupo de trabajo. Este concepto de inteligencia emocional puede contrastar con la forma de pensar de muchos líderes con experiencia, quienes están acostumbrados a decir que es imposible relacionarse con la gente, o que su trabajo exige la participación de su cabeza, pero no de su corazón (Goleman, Inteligencia emocional, 2010). Sin embargo, ahora se cuenta con suficiente evidencia de que, entre mayor sea el bienestar emocional de los trabajadores, los resultados son mejores tanto en productividad como en compromiso y reducción de la rotación de personal, dicho bienestar se logra mejorando los niveles de estrés, para lo que hace falta tener el talento para liderar con suficiente inteligencia emocional.

Y para aquellas personas que no cuentan con un conjunto de habilidades de IE sólidas, es cuestión de adaptar nuestro comportamiento hasta tenerlo codificado en nuestra vida cotidiana, en otras palabras, todas las personas podemos lograr altos niveles de IE.

Nuestro cerebro está preparado para adaptarse a los cambios en nuestro entorno, sin embargo, debemos de estar convencidos de que deseamos adoptar este comportamiento para formar una nueva costumbre, cuando trabajamos en un grupo diverso y prestamos atención al comportamiento de los demás de forma implícita estamos retroalimentando nuestras habilidades de IE.

Gran parte de las decisiones más importantes que tenemos que tomar lo hacemos impulsados por nuestras emociones, una entrevista de trabajo fallida, una mala inversión, un liderazgo pobre pueden evitarse si somos capaces de reaccionar de forma apropiada, de manera asertiva.

Un elemento clave en nuestra vida es la felicidad, al brindarnos satisfacción emocional, ya que ayuda a nuestro bienestar en todos los sentidos. En el entorno laboral un líder que no es feliz no podrá transmitir a sus trabajadores pasión para realizar su trabajo, por lo que no podemos esperar que alcance un vínculo firme con ellos. Por otra parte, un líder feliz, apasionado por su trabajo contagiará fácilmente a su equipo, motivándolos a alcanzar y exceder las metas que tienen establecidas.

De la misma forma que la IE se puede aprender y mejorar, la felicidad es algo que con la práctica se puede lograr, para ello es importante que se conozca cuáles son los intereses individuales que nos provocan emociones agradables.

Los líderes que desean alcanzar el éxito con su grupo de trabajo deberían enfocarse en mejorar sus habilidades de IE, así lograrán influenciar a las personas con las que interactúan encaminándolos hacia la mejora continua y la excelencia en los procesos en los que trabajan. Las personas con mucha capacidad de IE comprenden que todos cometemos errores y que debemos tomar decisiones basados en el análisis de datos, evitando siempre tomar acciones cuando nuestro estado emocional se encuentra alterado por el entorno.

Las personas felices, viven más, son más productivas y disfrutan cada momento, si agregamos un líder con alto IE se desarrollará un equipo de trabajo altamente eficiente, comprometido y dispuesto a entregar un esfuerzo discrecional adicional.

Referencias

- Almazrouei, S. S. (4 de Septiembre de 2017). The Effect of Emotional Intelligence Dimensions on Enhancing Employees' Eustress at work. *Information Management & Business Review*, 18-27.
- Cassano, P., & Argibay, P. (2010). Depresion y neuroplasticidad, interaccion de los sistemas nervioso, endocrino e inmune. *Medicina*, 70(2), 185-193.
- Druskat, V. U., Mount, G., & Sala, F. (2013). *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work : Current Research Evidence With Individuals and Groups*. Taylor and Francis.
- Emmadi, S. R. (11 de Julio de 2017). Emotional intelligence: A tool for success. *International Journal Of Management, IT & Engineering*, 26-36.
- Fernandez Berrocal, P., & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23,3), 85-108.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B de books.
- Lyubomirsky, S. (2008). *La ciencia de la felicidad: Un método probado para conseguir el bienestar*. Barcelona: Urano.
- Lyubomirsky, S., Dickerhoof, R., & Boehm, J. K. (2011). Becoming Happier Takes Both a Will and a Proper Way: An Experimental Longitudinal Intervention To Boost Well-Being. *Emotion*, 11(2), 391-402.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En J. D. Mayer, & P. Salovey, *Emotional development and emotional intelligence* (págs. 3-31). New York: BasicBooks.
- Mayer, J. D., salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). *Emotional Intelligence Test : (MSCEIT) : user's manual*. North Tonawanda: MHS.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a genderspecificmodel of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*., XXXVI(2), 552-569.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.