



**UNIVERSITAT
JAUME•I**

RL0947- TRABAJO DE FINAL DE GRADO

FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS Y ECONÓMICAS

**¿Cómo afecta la Inteligencia Emocional en el rendimiento laboral de los
empleados técnicos y administrativos?**

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
Curso: 2019-2020

María Martínez Moreno
54018666S
al363175@uji.es

Tutor: Edgar Bresó Esteve

ÍNDICE

1. RESUMEN

2. ABSTRACT

3. INTRODUCCION

3.1 Orígenes de la inteligencia Emocional

3.2 La Inteligencia emocional en el ámbito laboral

3.3 Objetivos/Hipótesis

4. METODO

4.1 Participantes

4.2 Instrumentos

4.3 Procedimiento

4.4 Muestras

5. RESULTADOS

5.1 Análisis de fiabilidad

5.2 Análisis descriptivo de las variables

5.3 Análisis correlaciones

6. DISCUSION

7. BIBLIOGRAFIA

8. ANEXOS

1. RESUMEN

Actualmente, el mundo de las empresas y organizaciones ha evolucionado, sobre todo en los RRHH ya que ahora, buscan empleados con muchas habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional y son aquellos empleados que gozan de estas habilidades, quienes sobresalen del resto. La Inteligencia Emocional fomenta la gestión de las propias emociones y las de los demás aportando cualidades como la empatía, liderazgo, toma de decisiones, escucha activa, entre muchas otras.

En este trabajo académico, me centro en comprobar si estas habilidades relacionadas con la IE se pueden aplicar a sectores como el de la administración o los operarios, ya que hay muchos estudios relacionando las cualidades de la IE en sectores dirigidos al público como; sanidad o educación, pero , no se encuentra tanta información sobre estos otros sectores.

Así pues, mediante este estudio se verá si la IE está relacionada con el rendimiento y si ayuda a los trabajadores de los dos sectores mencionados a mejorar su productividad gracias a las diferentes habilidades que nos proporciona la IE.

Palabras clave: Inteligencia Emociona, rendimiento, sectores laborales, habilidades

2. ABSTRACT

Nowadays, the world of companies and organizations has evolved, especially in HR, as they are now looking for employees with many skills related to Emotional Intelligence and it is those employees who enjoy these skills, who stand out from the rest. EQ promotes the management of one's own emotions and those of others by providing qualities such as empathy, leadership, decision making, active listening, among many others.

In this academic work, I focus on whether these skills related to EQ can be applied to sectors such as administration or workers, as there are many studies relating the qualities of EQ in sectors aimed at the public as health or education, but not so much information about these other sectors.

Therefore, through this study we will see if EQ is related to performance and if it helps workers in the two mentioned sectors to improve their productivity thanks to the different skills provided by EQ.

Key words: Emotional Intelligence, performance, job sectors, skills

3. INTRODUCCION

Con el paso de los años, las organizaciones han ido cambiando respecto a los Recursos Humanos, la gestión de los empleados e incluso las habilidades y características exigidas en el proceso de selección de personal.

Actualmente, las empresas apuestan por aquellos empleados que, además de tener el nivel de estudios exigido, aporta a la organización habilidades sociales, técnicas y organizativas. La atención dividida, la adaptación, planificación, liderazgo, gestión del tiempo y la toma de decisiones, son algunas de las habilidades que han adquirido mucha importancia para las empresas, ya que todas ellas, aumentan la eficacia y rendimiento del trabajador y por lo tanto, la productividad de la empresa. Son este tipo de habilidades las que de verdad influyen ante la competitividad y las que hacen a un trabajador destacar por encima de otro aumentando sus posibilidades de promoción dentro de una empresa.

Un reciente informe llamado; “The Future of Jobs” en el marco del Foro Económico Mundial, exponía una imagen dónde se encontraban las 10 habilidades más demandadas por los empresarios en 2020 frente a las habilidades más demandadas en 2015, viendo así la evolución más que nada en el añadido en cuanto a habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional y la flexibilidad cognitiva.

(Foro económico mundial, 2016)

Tabla 1. Las 10 habilidades en el mundo laboral

2015	2020
1.Resolver problemas complejos	1.Resolver problemas complejos
2.Coordinación con otros	2.Pensamiento crítico
3, Manejo de personal	3.Creatividad
4.Pensamiento crítico	4.Manejo personal
5.Saber negociar	5.Coordinación con otros
6.Control de calidad	6.Inteligencia Emocional
7.Orientación de servicio	7.Toma de decisiones
8.Toma de decisiones	8.Orientación de servicio
9. Saber escuchar	9. Saber negociar
10. Creatividad	10. Flexibilidad cognitiva

Fuente: Future of Jobs Report, World economic forum.

Además del tema de las nuevas habilidades, cabe destacar la innovación, las organizaciones están implantando cada vez más el I + D. Para que exista la innovación se requiere de investigación y desarrollo. La creatividad e iniciativa del trabajador es una característica muy importante dentro de este ámbito. Para la organización, apostar por trabajadores creativos, sin miedo a innovar y con iniciativa para ello, proporciona a largo plazo muchos beneficios para el crecimiento de esta y una gran oportunidad de adaptarse a nuevos cambios que ocurren en la sociedad continuamente.

Con todas estas habilidades, como he dicho, se busca fomentar en el trabajador el rendimiento laboral. Cuando hablamos del concepto rendimiento se hace referencia al trabajo que invierte una persona y el resultado que esta obtiene por tal esfuerzo. Para las organizaciones y empresas actuales, evaluar el rendimiento laboral es indispensable para mejorar la productividad y la calidad de las tareas que sus empleados realizan día a día. El objetivo es sencillo, se trata de realizar una tarea de la máxima calidad en el menor tiempo posible.

Así pues, medir el rendimiento laboral de una manera adecuada ayuda a mejorar aspectos tales como; la coordinación de los procesos, mejorar los puntos débiles, motivar a los empleados y como ya he expuesto, solventar los problemas que existan en cuanto a productividad.

Hay cinco factores muy influyentes los cuales ayudan en gran medida al desarrollo del rendimiento laboral en los empleados;

1. La **formación**, puesto que será necesario que el trabajador tenga conocimientos y estudios del ámbito en el que se encuentra trabajando.
2. La **vocación**, cuando a una persona realmente le gusta su trabajo se siente mucho más motivada y feliz trabajando.
3. El **clima laboral**, llevarse bien con los compañeros de trabajo y ser comprendido estimula el bienestar del empleado.
4. El **horario**, la posibilidad de conciliar la vida laboral y la vida familiar es muy importante para mantener un equilibrio y poder disfrutar del tiempo de ocio y familia.

5. Los **factores ambientales**, tener el espacio de trabajo limpio, ordenado, sin ruidos y sin distracciones es fundamental para que el trabajador pueda desempeñar de forma correcta sus tareas. (Bizneo, 2018)

Como hemos visto, son diversas las maneras de aumentar el rendimiento y bienestar de un empleado. Para lograr obtener todas estas ventajas y desarrollar en los empleados capacidades y habilidades nuevas que le ayuden a aumentar el en sus tareas laborales, una pieza clave es la Inteligencia Emocional.

3.1 Orígenes de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es un concepto definido por Mayer y Salovey, como *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”*. (Mayer y Salovey, 1997)

El término inteligencia emocional aparece en la literatura psicológica en el año 1990, en un escrito de los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer. Sin embargo, fue con la publicación del libro La Inteligencia Emocional (1995) de Daniel Goleman cuando el concepto se difundió rápidamente. A este libro pronto le siguió otro, del mismo autor, con el nombre de La Inteligencia Emocional en la Empresa (1998) donde se empezó a relacionar este concepto con el ámbito laboral, difundiendo los beneficios que aportaba el desarrollo de la Inteligencia Emocional en los empleados.

3.2 La Inteligencia Emocional en el ámbito laboral

En nuestra sociedad lo más importante, desde que el ser humano empieza en el área del aprendizaje a una temprana edad en la escuela, hasta el resto de sus días es la inteligencia que tiene que ver con el coeficiente intelectual, aquella que un ser humano posee en mayor o menor cantidad dependiendo de su capacidad para la resolución de problemas y que se mide a través de diferentes test de inteligencia, entre los más destacados: Test de inteligencia Stanford-Binet, la escala de inteligencia de Wechsler para adultos (WAIS) o el test de Raven.

El sector académico se rige por el mismo tipo de inteligencia para la formación de los alumnos derivando en; a mayor coeficiente intelectual, mejores resultados académicos y por tanto más inteligencia. De hecho, durante todo el periodo escolar, a los alumnos se les realizan periódicos test de medición del coeficiente intelectual además de ser evaluados según sus actitudes y aptitudes escolares.

Sin embargo, no es el cociente intelectual o las aptitudes técnicas las principales habilidades que mejoran el rendimiento de una persona en el ámbito laboral. Todas las cualidades que se pueden extraer de líderes empresariales tienen que ver con la inteligencia emocional, ese tipo de inteligencia que nada tiene que ver con tener mayor o menor coeficiente intelectual ni haber obtenido cientos de títulos académicos que demuestran tu valía. (Goleman, 1996)

Este tipo de inteligencia asociada a nuestras emociones puede ser fomentada y fortalecida en todos nosotros y la falta de la misma puede generar conflictos e incluso influir en el intelecto. La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en nuestra vida laboral, acentuar la capacidad de trabajar en equipo con nuestros compañeros y adoptar una actitud empática y social la cual nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

La importancia de este tipo de inteligencia en el ámbito laboral es una realidad ya que, se ha comprobado que un trabajador con un alto nivel de inteligencia emocional responde mejor ante la toma de decisiones, mantiene la calma en situaciones de presión, resuelve conflictos con mayor eficacia, tiene mayor empatía con sus compañeros y superiores y tiene más capacidad para escuchar, reflexionar y responder de manera constructiva. Dichas habilidades generadas gracias a la buena gestión de las emociones aportan valiosas herramientas a la hora de mantener el bienestar y rendimiento en el trabajo.

Hay diversos estudios que corroboran dicha afirmación, sin embargo, casi todos ellos se enfocan en ámbitos laborales relacionados con el trabajo cara personas, don de los ámbitos más estudiados en cuanto a inteligencia emocional son el sanitario y la educación. En la Universidad Pontificia Comillas se realizó un Trabajo Fin de Master sobre *“Inteligencia emocional y empatía en profesionales sanitarios”* (López-Davadillo, 2014)

Otro estudio, esta vez relacionado con los docentes, fue redactado por la Universidad de Málaga, “La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado” (Extremera y Fernández, 2004)

Estos dos estudios de ámbitos diferentes pero relacionados con la atención a personas, explican detalladamente la importancia de la inteligencia emocional en dichos sectores para mejorar el rendimiento en el trabajo, el bienestar, la atención que reciben los pacientes/ alumnos... Sin embargo, no hay estudios que apoyen la importancia de esta habilidad para otros ámbitos laborales como serían los técnicos o administrativos, trabajos que, normalmente no tienen contacto diario con otras personas y aunque, como bien hemos visto, la inteligencia emocional sirva para gestionar las emociones de los demás y/o generar empatía, no sólo nos ayuda con respecto a las relaciones sociales sino que, es una buena herramienta para nuestra propia gestión por lo tanto, es necesario tratar esta habilidad también en aquellas personas que estén delante de un ordenador durante toda la jornada laboral o en aquellas personas que estén delante de cualquier otra herramienta de trabajo que no sea otra persona.

Diversos estudios corroboran dichas afirmaciones, por ejemplo, en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, se realizó un estudio muy completo acerca de la influencia de la inteligencia emocional con el rendimiento, implicación y bienestar de los empleados. En dicha investigación se abordan temas como la motivación del empleado, la actitud positiva hacia sus tareas, la empatía y confianza con los compañeros, la automotivación y la autorregulación emocional, todo ello gracias a un alto nivel de inteligencia emocional, afirmando que dicha habilidad es fundamental en la actualidad para la promoción y bienestar de los empleados.

(Fleischhacker, 2014).

3.3 Objetivos e Hipótesis

Así pues, como hemos visto para el buen desarrollo de una carrera profesional, la promoción y la mejora del rendimiento en el trabajo, no sólo es de importancia la inteligencia intelectual sino que, el disponer de todas aquellas habilidades humanas, técnicas y organizativas como las destacadas anteriormente y por supuesto, una buena inteligencia emocional que nos ayude a gestionar nuestras emociones, las de los demás, comprender, valorar, asumir, tomar decisiones...nos brinda en el mundo laboral grandes oportunidades.

En este trabajo se comprobará, tras analizar la importancia, características y habilidades que brinda la inteligencia emocional, si ésta ayuda a la mejora del rendimiento en ámbitos laborales donde no se ha estudiado hasta el momento. Ya que no existen estudios que determinen la importancia de la Inteligencia Emocional entre empleados técnicos y administrativos , mi objetivo es hacer un estudio junto estos dos sectores para analizar si la inteligencia emocional es igual de importante para las personas que trabajan solas y que su trabajo no se basa en el servicio a los demás ya que, en dichos trabajos con más contacto personal ya hay bastantes estudios e investigaciones que corroboran la efectividad e importancia de la Inteligencia Emocional.

4. MÉTODO

El método que he utilizado para realizar este trabajo, se basa en la obtención de datos mediante cuestionarios que miden el grado de Inteligencia Emocional de un individuo y la relación de este con su puesto de trabajo.

Con los datos de diferentes trabajadores de los sectores de administración y del sector técnico, podemos realizar un análisis acerca de la importancia que estos le dan a la Inteligencia Emocional en su trabajo y el grado que actualmente tiene cada trabajador.

Cuantas más muestras de diferentes trabajadores, más información se obtiene para realizar dicho análisis y corroborar la base del trabajo, afirmando la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en el buen desarrollo del trabajador como profesional y la mejora que proporciona esta habilidad al rendimiento laboral.

4.1 Participantes

Para la realización de este estudio obtuvimos la colaboración de muchos trabajadores de distintas empresas, grupos de trabajo e incluso lugares, tratando de llegar a tener muestras de empleados totalmente diferentes y con funciones muy distintas. Cuanta más gente se ofrecía a colaborar en el estudio este iba cogiendo más peso, veracidad e importancia.

Cuando empezamos a valorar el hecho de necesitar cada vez a más trabajadores para conseguir una mayor cantidad de muestras, nos vimos afectados por la pandemia mundial que se está viviendo en todo el mundo en este año 2020, por lo que la recogida de muestras y la búsqueda de personas dispuestas a colaborar en el estudio se dificultó de gran manera. Es por ello que, aunque hemos podido obtener datos suficientes como para continuar con la investigación y realizar este trabajo, no hemos llegado al objetivo inicial en cuanto a muestras

4.2 Instrumentos

Para la obtención de los datos, utilicé una serie de cuestionarios para hacerles a diferentes trabajadores de los dos sectores de estudio. Con este instrumento pretendía evaluar aspectos relacionados con el trabajo de cada individuo, para comprobar cómo se encuentra cada trabajador de una empresa y valorar su rendimiento.

Uno de los cuestionarios fue basado en la escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law. Esta escala contiene 16 elementos con diferentes respuestas que van desde el 1 (muy desacuerdo) hasta el 7 (muy de acuerdo). En estas respuestas se puede evaluar la auto-emoción, las emociones de los empleados y el uso o gestión de dichas emociones. (Wong y Law, 2002)

Dichas preguntas iban variando conforme se iba respondiendo al cuestionario. Al principio eran más concretas acerca del rendimiento y bienestar de la persona en su puesto de trabajo y luego pasaban a ser más personales para obtener también información de cómo gestionaban sus emociones en base al día a día.

Por ejemplo, una de las preguntas era: “Tengo control de mis propias emociones” o “Realmente comprendo lo que siento”. En estas preguntas se podía ver si el trabajador

que estaba realizando el cuestionario era capaz de distinguir sus emociones y controlarlas tanto en su trabajo como en su vida personal.

Utilicé la versión española de esta escala la cual ha demostrado buenas propiedades psicométricas para el estudio y puntuación total de la Inteligencia Emocional. (Pacheco, 2019)

Por otro lado, también utilicé el cuestionario de rendimiento laboral individual. Es un cuestionario que contiene una escala de 18 elementos desarrollada para medir tres dimensiones principales del desempeño laboral, el rendimiento de un individuo en su trabajo. La primera dimensión es el desempeño de tareas, la segunda el desempeño contextual y por último el comportamiento contraproducente en el trabajo. Dicha escala tiene una serie de respuestas clasificadas que van desde 0 (rara vez) hasta 4 (siempre). Esta clasificación recoge las preguntas relacionadas con las tareas y el desempeño contextual. Las respuestas en relación con el comportamiento laboral contraproducente van desde 0 (nunca) hasta 4 (a menudo).

Con dicho cuestionario se puede calcular un puntaje promedio para cada escala de rendimiento, sumando las puntuaciones obtenidas y dividiendo por el número de ítems en la escala. (Koopmans, 2014)

En ambos tipos de cuestionarios, tanto en la escala de Inteligencia Emocional como la escala de rendimiento, se explicaban las instrucciones para la comprensión del test y se citaba explícitamente que trataran de contestar con la máxima franqueza puesto que es un cuestionario totalmente anónimo y con fines únicamente de investigación y estudio.

4.3 Procedimiento

En primer lugar, traté de obtener datos agrupados, es decir, pasar el cuestionario a un grupo de trabajadores de la misma empresa en puestos de trabajo similares para ver si existían diferencias y de igual manera con muchas empresas más para poder obtener muestras variadas.

Con el objetivo de poder obtener los datos y la información correspondiente para la realización de este trabajo, los alumnos nos reunimos junto con nuestro tutor para generar una base de datos común y poder hacer así un análisis más completo.

En primer lugar cada uno debía pasar un cuestionario a diferentes trabajadores de distintos ámbitos laborales del que obtendríamos la información necesaria para proseguir con la investigación, obtener datos de todo tipo de trabajadores y así luego analizar cada uno en su respectivo trabajo dependiendo del tema que se hubiera escogido para analizar.

Por lo tanto, nuestro objetivo era alcanzar un número considerable de datos entre todos para conseguir una base de datos grande y con mucha variedad de información, empresas, empleados... logrando así, entre todos realizar estudios individuales con mucho más cuerpo, con un investigación de datos mucho más grande que si se hubieran recogido de forma individual. Cuantos más resultados obtuviéramos en la base de datos, más corroborado quedaría nuestro estudio y tendría más magnitud.

Tras la pandemia de Covid-19 que ha sufrido España, nos vimos estancados en esta recolección de datos haciendo que los resultados obtenidos fueran menos de los que teníamos en mente en un principio, sin embargo, entre todos conseguimos obtener los datos necesarios para desarrollar este trabajo y aun siendo menos de los esperados han servido para alcanzar los objetivos. Estos datos fueron recogidos antes del 15 de Marzo cuando se decretó en España el estado de alarma.

Una vez quedó claro a qué tipo de qué tipo de trabajadores y empresas queríamos datos y también con qué tipo de instrumentos queríamos realizar el análisis empezamos a trabajar.

Cada alumno fue por su cuenta a diferentes empresas y pasó el cuestionario tanto vía email, para que lo realizaran telemáticamente, como impreso para que lo rellenaran a mano. Con este último método se debían pasar las respuestas dadas por el trabajador

en papel a la base de datos informática para que se recontaran todos los datos recogidos. Esta información, por lo tanto, se almacenaba en dicha base de datos común y para saber qué datos correspondían a cada alumno, en los cuestionarios era obligatorio para la persona que lo estaba realizando que pusiera un código de identificación el cual se basaba en las iniciales del alumno que lo estaba solicitando, las iniciales de la empresa y por último las iniciales del supervisor que tenía el trabajador.

Con este código aunque todo se almacenara en la misma base de datos sabíamos en cada momento qué cuestionarios eran de cada alumno.

4.4 Muestras

Tras la recopilación de datos, la muestra obtenida es de un total de 262 personas de las cuales 166 fueron hombres y 96 fueron mujeres. En esta variable referente al sexo, los datos dejan ver que en sectores como los que estamos estudiando, el ámbito técnico y el administrativo suelen ser más masculinizados ya que si pasamos la muestra porcentajes vemos como hay un desequilibrio en el género, el porcentaje de hombres es de 63,4% mientras que el de mujeres es de 36,6% con una diferencia de 26,8%.

Además del género, en cuanto a la edad, la media de las 262 personas de la muestra oscila entre los 38,64 años, dando una media de gente bastante joven en ambos sectores. Se observa que, al ser los participantes bastante jóvenes, la media de antigüedad en la empresa también es baja puesto que, pocos participantes cumplían más de 40 años en su puesto de trabajo por lo tanto la media es de 12 años.

Por otro lado tenemos el sector, este estudio abarca dos grandes sectores del entorno laboral como son; la administración/oficina y la industria/operarios. En el sector de la administración obtuve resultados de 137 personas siendo un porcentaje del 50,3% del total de la muestra. En el sector operario obtuve resultados de 125 personas con un porcentaje del 47,7% del total, por lo que como se observa, traté de no descompensar los sectores, incluyendo casi el mismo número de trabajadores de un sector y de otro para que ninguno de los dos sobresaliera en la muestra.

En el cuestionario también se hacía referencia a la jerarquía de la empresa y el cargo que ocupaban los participantes en ella. Esto lo introducimos en el cuestionario en forma de pregunta con respuesta libre para saber si los trabajadores tenían o no personal a cargo. El resultado de este análisis sobre jerarquía fue de la siguiente forma; 169 personas de las 262 que respondieron el cuestionario no tienen personal a cargo.

5. RESULTADOS

Tras analizar las muestras anteriores he llegado a una serie de resultados con los cuales podré obtener suficiente información acerca del estudio realizado para corroborar o no la hipótesis inicial del trabajo. Para describirlos primero analizaré la fiabilidad de las muestras de las dos variables a tratar, Inteligencia Emocional y rendimiento, también el análisis descriptivo de estas y por último el análisis de correlaciones.

5.1 Análisis de fiabilidad

Para obtener información sobre la fiabilidad de la consistencia interna, equivalencia y estabilidad de un instrumento, encontramos la herramienta de análisis; Alpha de Cronbach, se trata de un coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una escala o un test basándose en la media de las correlaciones entre las variables usadas que formen parte de la escala o el test.

El coeficiente Alpha de Cronbach oscila siempre entre el 0 y el 1, cuando el resultado esté más cerca del 1 más consistentes serán los ítems entre sí.

En este estudio, obtuvimos una puntuación de 0,92 de entre 16 elementos en cuanto a la Inteligencia Emocional y un 0,85 de entre 14 elementos en cuanto a rendimiento, lo que supone que en las dos variables del estudio se ha obtenido puntuaciones muy próximas al 1 y por tanto se puede afirmar que la fiabilidad entre las dos variables es muy alta

Tabla 1. Fiabilidad Inteligencia Emocional

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Nº de Elementos</i>
0,92	16

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Fiabilidad Rendimiento

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Nº de Elementos</i>
0,85	18

Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis descriptivo de las variables

En cuanto al análisis descriptivo, este consiste en describir las tendencias claves en los datos existentes calculando las medias simples de todas las variables incluidas en la muestra, estos datos nos dan mucha información ya que ofrecen una perspectiva muy útil para apoyar o desmentir la hipótesis inicial de un estudio.

En mi estudio, distinguí para realizar este análisis descriptivo entre seis variables, las cuales surgen de las preguntas del cuestionario realizado a los participantes relacionadas en todo momento con las variables principales; la Inteligencia Emocional y el rendimiento.

En primer lugar, está la **Percepción intrapersonal**, capacidad de construir una percepción respecto de uno mismo para poder organizar y dirigir su propia vida. Con una puntuación máxima de 7,00 y mínima de 2,25 la media resultante de dicha variable fue de 5,38.

También la **Percepción interpersonal**, proceso por el cual un individuo interpreta y organiza su impresión al respecto de una persona para poder establecer un significado acerca de los otros. Con una puntuación máxima de 7,00 y mínima de 1,75 la media resultante de dicha variable fue de 5,33.

A continuación, está la **Asimilación emocional**, capacidad para alcanzar un objetivo apoyándose en sus propias emociones, es decir, tomar en cuenta las emociones para razonar y resolver problemas. Con una puntuación máxima de 7,00 y mínima de 2,50 la media resultante de dicha variable fue 5,25.

Por otro lado, está la **Regulación emocional**, capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Con una puntuación máxima de 7,00 y mínima de 2,25 la media resultante de dicha variable fue de 5,48.

En cuanto a **Inteligencia Emocional Total**, la puntuación máxima fue de un 7,00 y la mínima de 2,19 por lo tanto la media de esta variable fue de 2,19.

Por último, la última variable es el **Desempeño de las habilidades**, un procedimiento estructural y sistemático que sirve para medir y evaluar las habilidades de una persona para descubrir el grado de productividad de un empleado. Con una puntuación máxima de 4,00 y mínima de 0,80 la media resultante de dicha variable fue de 3,09.

Todas estas puntuaciones y las medias correspondientes nos ayudan a ver si todas las dimensiones relacionadas con la Inteligencia Emocional que se han usado en el estudio, tienen la misma tendencia. Como hemos visto todas las dimensiones alcanzan una media de 5 por lo que las puntuaciones son muy similares. En el caso del rendimiento es dónde se ve una mayor variación respecto a las demás dimensiones con una media de 3, dos puntos por debajo de las demás.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Típica
Percepción Intrapersonal	2,25	7	5,38	0,89
Percepción interpersonal	1,75	7	5,33	0,91
Asimilación emocional	2,50	7	5,26	0,95
Regulación emocional	2,25	7	5,49	0,91
IE Total	2,19	7	5,37	0,86
Rendimiento	0,80	4	3,09	0,56

Fuente: Elaboración propia

5.3 Análisis correlaciones

Por otro lado, está el análisis de correlaciones, el cual nos indica si las dos variables y sus dimensiones están relacionadas entre sí y con qué puntuación. A más puntuación de correlación más significativa es la relación entre variables.

A continuación, encontramos la tabla nº 4, la cual nos muestra las puntuaciones obtenidas tras realizar el análisis de correlaciones de cada dimensión de Inteligencia Emocional y rendimiento.

Tabla 4. Análisis de correlaciones

	1	2	3	4	5	6
1.Percepción intrapersonal	1	0,84**	0,80**	0,79**	0,92**	0,45**
2.Percepción interpersonal	0,84**	1	0,83**	0,86**	0,94**	0,51**
3.Asimilación emocional	0,80**	0,83**	1	0,89**	0,94**	0,46**
4.Regulación emocional	0,79**	0,85**	0,89*	1	0,95**	0,51**
5.Inteligencia Emocional Total	0,92**	0,94**	0,94**	0,95**	1	0,52**
6.Rendimiento	0,45**	0,51**	0,46**	0,52**	0,52**	1

**** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)**

Fuente: Elaboración propia

Tras analizar la tabla anterior, se puede observar como todas las dimensiones de las variables tienen una correlación significativa y positiva.

Para entender de mejor manera el resultado que nos deja la tabla, he investigado acerca del significado que se le otorga a una correlación significativa y en este caso positiva. Se habla de una correlación positiva cuando una relación entre una variable y otra es lineal y directa, de manera que un cambio en una variable predice el cambio en la otra variable. Cuando esto ocurre, se dice que la correlación es positiva perfecta, es decir, ambas variables varían al mismo tiempo. Este tipo de correlación es

directamente proporcional. Hay correlación positiva cuando las dos variables se correlacionan en sentido directo. Por lo que, a valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos.

Por lo tanto, podemos ver como todas las dimensiones de la inteligencia Emocional están relacionadas entre ellas con una puntuación bastante alta, es decir, puntuación significativa y positiva. Por otro lado, vemos como también se relacionan con puntuación alta las mencionadas dimensiones de la Inteligencia Emocional y la propia Inteligencia Emocional Total con la segunda variable que sería Rendimiento.

Cabe destacar ante dicho análisis, que las puntuaciones obtenidas entre las diferentes dimensiones son muy parecidas, es decir, todas las variables presentes se relacionan entre ellas con casi la misma potencia, no hay ninguna variable que destaque por conseguir una puntuación de correlación más baja que las demás. Esto es un aspecto importante ya que, muchos estudios relacionados con la Inteligencia Emocional, sus dimensiones y/o el rendimiento, se relacionan de forma parcial entre las diferentes variables, sin embargo, en este caso todas las variables utilizadas obtienen una puntuación positiva y significativa entre ellas.

6. DISCUSIÓN

Una vez analizados los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios sobre la Inteligencia Emocional y Rendimiento, tengo la información suficiente para afirmar en este estudio que realmente existe una conexión entre mis dos variables. La inteligencia emocional y sus dimensiones son habilidades que ayudan de manera irrefutable al mejor desempeño de las habilidades laborales y por tanto aumentan el rendimiento laboral si el trabajador las posee.

Durante la realización de este estudio, me he dado cuenta de que normalmente, se asocia la Inteligencia Emocional a sectores laborales que implican un acercamiento con otras personas durante el trabajo. Los sectores donde más se valora esta habilidad son sanidad y educación, dos ámbitos muy relacionados con el trato de personas y dónde, por tanto, es muy frecuente hablar de Inteligencia Emocional entre sus empleados. Así pues, he visto que en otros sectores como los destacados en este estudio, operarios y/o administrativos no tienen una relación tan estrecha con la

Inteligencia Emocional aun quedando demostrado que el desempeño y mejora de esta, ayuda en gran medida al rendimiento laboral en estos sectores también.

Para conseguir la información adecuada e incluso la recopilación de muestras en los participantes, me he visto con ciertas limitaciones debido a la situación por la que ha estado pasando el país e incluso el mundo entero con la pandemia Covid-19 la cual empezó a tomar consistencia en marzo de 2020.

Alguno de los problemas que tuve que afrontar por dicha situación fue que obtuve una menor cantidad de muestras ya que, no pude pasar el cuestionario a todas las personas que en un principio tenía en mente, haciendo que el estudio quedase más corto que en un principio.

Por otro lado, creo que hubiera sido mejor para el trabajo realizar los cuestionarios de forma presencial, conociendo a los participantes y explicándoles personalmente el funcionamiento del estudio en general, sin embargo tuve que hacerlo de forma telemática y sin poder acudir a las diferentes empresas que tenía en mente desde un principio.

Además, de estas limitaciones, cabe destacar también que este estudio fue medido mediante autoinformes con lo cual se trata de una medida muy subjetiva y para medir la inteligencia Emocional, normalmente no se suele usar este método ya que hay otros más fiables para este tipo de estudios como serían las pruebas de habilidad o incluso entrevistas.

Por último, tras observar la importancia que tiene la Inteligencia Emocional respecto al rendimiento y productividad del trabajador, me gustaría añadir en este estudio diversas prácticas que las empresas podrían adoptar entre sus empleados para ayudar a fomentar estas habilidades propias de la Inteligencia Emocional.

En primer lugar y como lo más importante, se encuentra la inversión en formación. Aquellas empresas que pretendan ayudar a sus empleados a desarrollar habilidades como la toma de decisiones, la resolución de conflictos, empatía y compañerismo, motivación, gestión de emociones e incluso autocontrol y autorregulación, deberán invertir en la formación de sus empleados con cursos sobre la Inteligencia Emocional que les serán de ayuda para fomentar dichas habilidades y así aumentar tanto su rendimiento y productividad en la empresa como su bienestar.

Además dichos cursos de formación pueden consistir en diferentes dinámicas para adultos que también se relacionan con la Inteligencia Emocional y que se pueden llevar a cabo en el propio centro de trabajo. Estas dinámicas pueden ser grupales, lo cual ayuda más a desarrollar una buena relación con los compañeros.

En el libro “Inteligencia Emocional en el trabajo” de Daniel Goleman, se presentan diferentes intervenciones que han demostrado ser útiles para la formación y desarrollo de la Inteligencia Emocional de los empleados. Una de las prácticas presentes en el libro y que han adoptado multitud de empresas es; un programa en relaciones humanas desarrollado en la década de los cincuenta por la Pennsylvania State University (Hand y Slocum, 1972).

Este programa ayudaba con varias competencias sociales y emocionales, incluyendo conciencia de uno mismo, empatía y liderazgo. La práctica duraba un total de 42 horas de formación donde entre otros se encontraban ejercicios prácticos, individuales y grupales, de escucha, de autoevaluación e incluso una entrevista. (Goleman, 2005)

Por otro lado, también me gustaría añadir otra manera de fomentar las habilidades que ofrece la Inteligencia Emocional. El mindfulness, según la ciencia psicológica se puede definir como; la concentración mental plena que puede alcanzar una persona. La palabra mindfulness proviene del inglés y significa, literalmente, 'estado mental', pero podemos traducirla al español como 'conciencia plena' o 'atención plena'.

El desarrollo de esta práctica dentro de las organizaciones ayuda en gran medida a que el trabajador aumente su productividad y rendimiento de forma positiva, sintiéndose cómodo y pleno durante su trabajo. Es por ello que, el desarrollo del mindfulness en las empresas sería otra forma muy útil de ayudar a aumentar el rendimiento y bienestar de los empleados.

7. BIBLIOGRAFÍA

Bizneo (2018) *Gestión del talento. Como medir el rendimiento laboral*. Blog. Recuperado de: <https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/>

Extremera y Fernández (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. Universidad de Málaga, España.

Fleischhacker, I.A (2014). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral*. Tesis Doctoral. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Kairós, S.A. Barcelona.

Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Kairós, S.A. Barcelona.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). *Validez de constructo del cuestionario de desempeño laboral individual*. Diario de medicina ocupacional y ambiental, 56 (3), 331-337.

McCown, D., Reibel, D y Micozzi, M.S. (2010) *Teaching Mindfulness: A practical guide for clinicians and educators*. Nueva York: Springet.

López-Davadillo (2014). *Inteligencia emocional y empatía en profesionales sanitarios*. Universidad Pontificia Comillas. Trabajo Fin de Máster.

Pacheco, N.E, Rey, L, Sanchez-Alvarez, N. (2019). *Validación de los españoles versión de la escala de inteligencia emocional de Wong Law (WLEIS-S)*. Psicothema, 31(1),94-100.

Rafael Bisquerra (2020). *La Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer*. 2020, GROUP.

Salovel y Mayer (1997). *El modelo de inteligencia emocional*.

Wong, C.S., & Law, K.S. (2002). *Los efectos del líder y el seguidor emocional inteligencia sobre el rendimiento y la actitud: Un estudio exploratorio*. Liderazgo Trimestral,13, 243-274. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/>

World Economic Forum, (2016). *The Future of Jobs Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*. Disponible en: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf

8. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario rendimiento laboral:

Escala de rendimiento de tareas (TP)	<ol style="list-style-type: none">1. Me las arreglé para planear mi trabajo para que se hiciera a tiempo.2. Mi planificación fue óptima3. Tuve en cuenta los resultados que tenía que lograr en mi trabajo4. Pude separar las cuestiones principales de las cuestiones secundarias en el trabajo5. Pude realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.
Escala de rendimiento contextual (CP)	<ol style="list-style-type: none">1. Asumí responsabilidades adicionales.2. Empecé nuevas tareas yo mismo, cuando las antiguas estaban terminadas.3. Asumí tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles.4. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.5. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.6. Encontré soluciones creativas a nuevos problemas.7. Seguí buscando nuevos retos en mi trabajo.8. Participé activamente en las reuniones de trabajo.
Escala de comportamiento de trabajo contraproducente (CWB)	<ol style="list-style-type: none">1. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.2. Hice que los problemas fueran más grandes que en el trabajo.3. Me centré en los aspectos negativos de una situación de trabajo, en lugar de en los aspectos positivos.4. Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.5. Hablé con gente de fuera de la organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.

Anexo 2. Cuestionario Inteligencia Emocional:

Table 1 Wong Law Emotional Intelligence Scale Spanish version (WLEIS-S)

Evaluación de las propias emociones:

1. La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.
2. Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.
3. Realmente comprendo lo que yo siento.
4. Siempre sé si estoy o no estoy feliz.

Evaluación de las emociones de los demás:

5. Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos
6. Soy un buen observador de las emociones de los demás
7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.
8. Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.

Uso de las emociones:

9. Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas
10. Siempre me digo a mi mismo que soy una persona competente
11. Soy una persona auto-motivadora
12. Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que

Regulación de las emociones:

13. Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las difi cultades de manera racional
14. Soy capaz de controlar mis propias emociones
15. Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado
16. Tengo un buen control de mis propias emociones

Anexo 3. Competencias de la IE agrupadas en habilidades generales según Goleman:

Autoconciencia	Conocimiento de otros
<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza en uno mismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Orientación hacia el servicio • Conciencia organizacional
Autorregulación	Destrezas sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol emocional • Confiabilidad • Concienciación • Adaptabilidad • Motivación de logro • Iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los demás • Influencia • Comunicación • Gestión de conflictos • Visión de liderazgo • Canalizador del cambio • Desarrollo de vínculos • Colaboración y trabajo en equipo

Fuente: Salanova y Martínez, 2009.

Anexo 4. Fundamentos de la práctica Mindfulness:

Cuatro Fundamentos del Mindfulness	Sesiones semanales de MBCT	Tareas de práctica en casa para cada semana durante la MBCT
1. Mindfulness del cuerpo	1. Consciencia y piloto automático	Escáner corporal
	2. Vivir en nuestra cabeza	Escáner corporal; mindfulness de la respiración
2. Mindfulness de las sensaciones (agradables, desagradables y neutras)	3. Unificar la mente dispersa	Estiramientos y respiración; movimiento atento; Espacio de respiración de 3 minutos; investigar la relación con las experiencias placenteras
	4. Reconocer la aversión	Meditación sedente; Espacio de respiración de 3 minutos; investigar la relación con las experiencias desagradables
3. Mindfulness de los estados mentales	5. Permitir/dejar ser	Meditación sedente trabajando con la dificultad; Espacio de respiración de 3 minutos
	6. Los pensamientos no son hechos	Elección personal de prácticas para hacer durante 40 minutos; Espacio de respiración de 3 minutos
4. Mindfulness de los contenidos y procesos de la mente (aplicación del aprendizaje a la vida cotidiana)	7. ¿Cómo puedo cuidar mejor de mí mismo?	Elección personal; Espacio de respiración de 3 minutos
	8. Mantener y extender el nuevo aprendizaje	Integrar la práctica en nuestra vida

Fuente: McCown, Reibel y Micozzi (2010)