

**TRABAJO DE FINAL DE GRADO EN RELACIONES LABORALES  
Y RECURSOS HUMANOS**

*TREBALL DE FI DE GRAU EN RELACIONES LABORALES Y  
RECURSOS HUMANOS*

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN  
LOS OBREROS INDUSTRIALES Y SU  
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL**

**Autor/a:** VÍCTOR FULLEDA ESTEBAN

**Tutor/a:** EDGAR BRESÓ ESTEVE



Facultat de Ciències Jurídiques  
i Econòmiques · FCJE

## **Resumen/Resume:**

En este proyecto pretendemos revisar los conocimientos y estudios que ya existen sobre la inteligencia emocional y proponer un modelo para aumentar la inteligencia emocional de los trabajadores industriales del cluster cerámico de Castellón de la Plana. El constructo de la inteligencia emocional, como norma general, parece estar enfocado hacia grandes ejecutivos en puestos de dirección importantes y se considera un tema ajeno que no tiene ninguna influencia en un obrero o peón común. Sin embargo, los beneficios que una persona puede obtener al tener una elevada inteligencia emocional se aplican también a gente en estos puestos de trabajo más humildes.

Una elevada inteligencia emocional no solo repercute positivamente en la vida personal de un sujeto, también tiene un gran impacto en la vida profesional y repercute directamente en el desempeño laboral que realiza un trabajador industrial.

En este trabajo se analizarán dos estudios realizados por universidades extranjeras, estos estudios serán comparados y se utilizarán para reforzar la teoría de que existe una relación directa entre estos dos conceptos.

In this project we intend to review the existing knowledge and studies on emotional intelligence and propose a model to increase the emotional intelligence of industrial workers in the Castellón de la Plana ceramic cluster. The construct of emotional intelligence, as a general rule, seems to be focused on great executives in important management positions and is considered an alien topic that has no influence on a common worker or laborer. However, the benefits that a person can obtain by having a high emotional intelligence also apply to people in these humbler jobs.

A high emotional intelligence not only has a positive impact on a person's personal life, but it also has a great impact on professional life and has a direct impact on the job performance of an industrial worker.

In this project we will analyze two studies conducted by foreign universities, these studies will be compared and used to reinforce the theory that there is a direct relationship between these two concepts.

**Palabras clave/Paraules clau:**

Inteligencia emocional, desempeño laboral, obreros, empresa, productividad.

## Contenido

1.	Introducción.....	7
2.	Marco teórico.....	9
2.2.1.	¿Qué es la Inteligencia Emocional? .....	9
2.2.2.	Orígenes del concepto de inteligencia emocional.....	11
2.2.3.	Modelos de inteligencia emocional.....	15
2.2.4.	Importancia de la Inteligencia emocional.....	17
2.3.	Desempeño laboral.....	17
2.3.1.	¿Qué es el desempeño laboral?.....	17
2.3.2.	Gestión del desempeño laboral.....	18
3.	Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral .....	20
3.2.	Estudios realizados sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral .....	22
3.2.1.	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana, por Elsa Ouré-Arias .....	23
3.2.2.	Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, por Jaime Ramírez García y Víctor Zavaleta León .....	25
3.2.3.	Comparación de los dos estudios.....	27
4.	Diseño de una intervención en IE en el sector azulejero de Castellón .....	28
4.2.	Contexto industrial de Castellón .....	28
4.3.	Formación de los trabajadores en el sector industrial .....	28
4.4.	Importancia de la Inteligencia emocional en el sector cerámico.....	28
4.5.	Propuesta para mejorar la inteligencia emocional del sector industrial cerámico de Castellón.....	29
4.5.1.	Cómo aumentar la inteligencia emocional de los trabajadores .....	29
4.5.2.	Consecuencias de aumentar la inteligencia emocional de los trabajadores del clúster de Castellón .....	30

5.	Conclusiones.....	31
6.	Bibliografía.....	33
7.	Anexos .....	35
7.1	Anexo 1.....	35
7.2	Anexo 2.....	35

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo de ramas de inteligencia emocional Mayer y Salovey (1997).....	11
Figura 2. Modelo de inteligencia emocional, Daniel Goleman (1995) .....	12
Figura 3. Modelo de inteligencias múltiples Howard Gardner .....	14
Figura 4. Modelo inteligencia emocional Goleman y Boyatzis .....	15
Figura 5. Evaluación del desempeño según autores .....	18
Figura 6. Definición de productividad según autores (Estudio realizado por la OIT) .....	19
Figura 7. Factores de la inteligencia emocional, Bar-on (1997) .....	21

# 1. Introducción

La inteligencia emocional es un concepto que cada vez está adquiriendo mas importancia en nuestra sociedad. Se han realizado numerosos escritos que pretenden demostrar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, inteligencia laboral y liderazgo o inteligencia emocional y desarrollo académico. Se han realizado numerosos artículos y estudios, sin embargo, casi todos estos estudios están enfocados hacia el rol y la importancia que desempeña la inteligencia emocional en los altos cargos de una empresa; Los ejecutivos, los jefes, los empresarios... gente situada en lo que podríamos considerar la cúspide de la pirámide jerárquica de las organizaciones.

De modo que yo me formulo la siguiente hipótesis: La inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de todo el mundo, no solo de los altos cargos de una importante compañía si no también en el peón de una empresa industrial.

En este trabajo voy a centrarme en el impacto que tiene la inteligencia emocional en los trabajadores y obreros de las empresas industriales, sobre todo a cómo puede influir este constructo en el desempeño laboral que pueden realizar.

Para este trabajo utilizaré las fuentes a las que he tenido acceso las cuales se encuentran en la bibliografía, compararé los resultados de dos estudios realizados por diferentes investigadores de dos universidades distintas sobre dos empresas de industria distintas, que se encuentran en Perú, estos investigadores no tienen ninguna relación entre ellos. Los del primer grupo de investigación son de Lima y los del Segundo de Trujillo. Compararé los resultados que obtuvieron y en base a ellos defenderé mi teoría de que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de hasta el más humilde obrero.

Con todas estas herramientas a mi disposición intentaré ahondar en este tema y conseguir la suficiente información como para contestar y explicar los puntos que me he propuesto responder además de compartir cualquier conocimiento sobre la inteligencia emocional que haya conseguido asimilar.

De modo que en este trabajo analizaremos principalmente 3 cuestiones:

1. ¿Qué es la inteligencia emocional?
2. ¿Es realmente importante la inteligencia emocional?
3. ¿Existe una relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional en los trabajadores de empresas industriales?

La idea de este trabajo es que es teórico, los métodos que mostremos durante este proyecto han sido demostrados anteriormente y han demostrado una relación entre el aumento de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Debido al coronavirus, el poder ir a empresas para recoger información ha sido prácticamente imposible. Sin embargo, ya se han realizado diversos estudios sobre este tema sobre los cuales yo me puedo apoyar. En este trabajo, más que llevar a cabo mi propia investigación, recopilaré datos de distintos autores e investigaciones para probar la importancia de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral. Es decir, este trabajo de final de grado pretende ser una corroboración de un concepto que no ha sido estudiado en demasía y su intención es extender los conocimientos que ya hay sobre este tema.

Además, teniendo en cuenta la situación geográfica de la localidad donde vivo, en Castellón de la Plana (España) hay una gran número de empresas industriales del sector azulejero o cerámico, en este trabajo una vez explicados y asimilados los conceptos sobre inteligencia emocional y desempeño laboral, y, haber probado la relación que existe entre los mismos, procederé a idear una intervención en inteligencia emocional que podría ser aplicado en el sector industrial azulejero de Castellón de la Plana, con la finalidad de aumentar, mejorar y otorgar más conocimientos sobre este tema a los obreros que trabajan en el sector.



## **2. Marco teórico**

Como dice el título “La inteligencia emocional en los trabajadores” este proyecto en su totalidad pretende recalcar la importancia que puede llegar a tener desarrollar y tener una buena inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa. Si queremos adaptarnos a la nueva empresa moderna, la inteligencia emocional es un concepto clave que debemos conocer, practicar y entender. En esta nueva era de la información y las tecnologías, es necesario saber adaptarse para hacer frente a los nuevos problemas que van surgiendo a medida que los avances tecnológicos cambian y se mejoran. La inteligencia emocional nos da las herramientas y los recursos necesarios para estar emocionalmente preparados y en constante evolución dirigiendo nuestras conductas hacia los objetivos que nos hayamos propuesto.

### **2.2.1. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?**

En la edición 2000 del “Manual de Inteligencia” definimos la inteligencia emocional como la capacidad de percibir y expresar la emoción, asimilar las emociones del pensamiento, comprender y razonar con las emociones, y regular las emociones de uno mismo y de los demás. (Mayer, Salovey y Caruso, 1999, p. 396; véase también Mayer y Salovey, 1997).

Aunque el término "inteligencia emocional" se ha utilizado de muchas maneras, aquí utilizamos el término específicamente para referirnos a una inteligencia que tiene que ver con las emociones. Es decir, la inteligencia emocional consta de dos partes: emoción e inteligencia, tal y como la definen los autores (Mayer, Salovey y Caruso, 1999). Las "emociones" se refieren a las reacciones sentimentales que tiene una persona, a menudo en respuesta a una relación real o imaginaria. Por ejemplo, si una persona tiene una buena relación con otra persona, es probable que ese individuo se sienta feliz. Por el contrario, es probable que si la persona está amenazada sienta miedo. La inteligencia, por su parte, se refiere a la capacidad de razonar válidamente con o sobre algo. Por ejemplo, uno razona con el lenguaje en el caso de la inteligencia verbal, o razona sobre cómo encajan los objetos en el caso de la inteligencia espacial. En el caso de la inteligencia emocional se razona con las emociones, o las emociones ayudan al pensamiento del individuo.

El Dr. Peter Salovey y el Dr. John D. Mayer publicaron por primera vez su trabajo sobre estos conceptos en 1990 (Mayer, DiPaolo y Salovey, 1990; Salovey y Mayer, 1990). Posteriormente publicaron una teoría revisada de la inteligencia emocional (Mayer y Salovey, 1997). Esta teoría revisada elaboró aún más la existencia de cuatro áreas relacionadas con la inteligencia emocional. Llamaron a estas áreas "ramas" para ilustrar que las habilidades estaban dispuestas en un orden jerárquico desde las menos complejas hasta las más complejas psicológicamente. Mayer y Salovey definieron estas habilidades específicas como "la capacidad de percibir emociones, de acceder y generar emociones para ayudar al pensamiento, de comprender las emociones y el conocimiento emocional, y de regular reflexivamente las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual" (Mayer y Salovey, 1997). He aquí un resumen de este modelo de cuatro ramas de la inteligencia emocional:

1. Percibir e identificar las emociones: la capacidad de reconocer cómo se siente uno mismo y los que le rodean.
2. Utilizar las emociones para facilitar el pensamiento: la capacidad de generar emociones y luego razonar con ellas.
3. Comprender las emociones: comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional.
4. Gestionar las emociones: regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual

<b>I N T E L I G E N C I A  E M O C I O N A L</b>	<b>4 REGULACIÓN REFLEXIVA DE LAS EMOCIONES PARA PROMOVER EL CRECIMIENTO EMOCIONAL E INTELECTUAL</b>	HABILIDAD PARA ESTAR ABIERTOS A LOS SENTIMIENTOS TANTO PARA AQUELLOS QUE SON PLACENTEROS COMO DISPLACENTEROS	HABILIDAD PARA ATRAER O DISTANCIARSE REFLEXIVAMENTE DE UNA EMOCIÓN DEPENDIENDO DE SU INFORMACIÓN O UTILIDAD JUZGADA	HABILIDAD PARA MONITORIZAR REFLEXIVAMENTE LAS EMOCIONES EN RELACIÓN A UNO MISMO Y A OTROS, TALES COMO RECONOCER CÓMO DE CLARO, TÍPICOS, INFLUYENTES O RAZONABLES SON	HABILIDAD PARA REGULAR LAS EMOCIONES EN UNO MISMO Y EN OTROS, MITIGANDO LAS EMOCIONES NEGATIVAS E INTENSIFICANDO LAS PLACENTERAS, SIN REPRIMIR O EXAGERAR LA INFORMACIÓN QUE ELLAS TRANSMITEN
	<b>3 COMPRENDER Y ANALIZAR LAS EMOCIONES; EMPLEANDO EL CONOCIMIENTO EMOCIONAL</b>	HABILIDAD PARA ETIQUETAR EMOCIONES Y RECONOCER LAS RELACIONES ENTRE LAS PALABRAS Y LAS EMOCIONES MISMAS, TALES COMO LA RELACIÓN ENTRE GUSTAR Y AMAR	LA HABILIDAD PARA INTERPRETAR LOS SIGNIFICADOS QUE LAS EMOCIONES CONLLEVAN RESPECTO A LAS RELACIONES, TALES COMO QUE LA TRISTEZA A MENUDO ES PREDECIDA DE UNA PÉRDIDA	HABILIDAD PARA COMPRENDER SENTIMIENTOS COMPLEJOS: SENTIMIENTOS SIMULTÁNEOS DE AMOR Y ODIÓ, O MEZCLADOS TALES COMO EL TEMOR COMO UNA COMBINACIÓN DE MIEDO Y SORPRESA	HABILIDAD PARA RECONOCER LAS EMOCIONES APROXIMADAMENTE LAS TRANSICIONES ENTRE EMOCIONES, TALES COMO LA TRANSICIÓN DE LA IRA A LA SATISFACCIÓN, O DESDE LA IRA A LA VERGÜENZA
	<b>2 FACILITACIÓN EMOCIONAL DEL PENSAMIENTO</b>	LAS EMOCIONES PRIORIZAN EL PENSAMIENTO AL DIRIGIR LA ATENCIÓN A LA INFORMACIÓN IMPORTANTE	LAS EMOCIONES SON TAN INTENSAS Y DISPONIBLES QUE PUEDEN SER GENERADAS COMO AYUDA DEL JUICIO Y DE LA MEMORIA SOBRE LOS SENTIMIENTOS	EL HUMOR CAMBIA LA PERSPECTIVA DEL INDIVIDUO DESDE EL OPTIMISMO AL PESIMISMO, FAVORECIENDO LA CONSIDERACIÓN DE MÚLTIPLES PUNTOS DE VISTA	LOS ESTADOS EMOCIONALES ESTIMULAN ABORDAR DIFERENCIALMENTE PROBLEMAS ESPECÍFICOS TALES COMO CUANDO LA FELICIDAD FACILITA EL RAZONAMIENTO INDUCTIVO Y LA CREATIVIDAD
	<b>1 PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y EXPRESIÓN DE LA EMOCIÓN</b>	LA HABILIDAD PARA IDENTIFICAR LA EMOCIÓN EN LOS ESTADOS FÍSICOS, SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS DE UNO	LA HABILIDAD PARA IDENTIFICAR EMOCIONES EN OTROS, EN BOCETOS, EN OBRAS DE ARTE, A TRAVÉS DEL LENGUAJE, SONIDO, APARIENCIA Y CONDUCTA	HABILIDAD PARA EXPRESAR EMOCIONES ADECUADAMENTE Y EXPRESAR LAS NECESIDADES RELACIONADAS CON ESOS SENTIMIENTOS	HABILIDAD PARA DISCRIMINAR ENTRE EXPRESIONES PRECISAS O IMPRECISAS, U HONESTAS VERSUS DESHONESTAS, DE LAS EMOCIONES

Figura 1. Modelo de ramas de inteligencia emocional Mayer y Salovey (1997)

### 2.2.2. Orígenes del concepto de inteligencia emocional

según lo que he investigado, los inicios del concepto de inteligencia emocional los podríamos encontrar en el concepto inteligencia social del psicólogo Edward Thorndike (1920), quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

La inteligencia social es la capacidad que tiene una persona de entender, llevarse bien y tratar con las demás personas que lo rodean. Es lo que provoca que una persona tenga cierto magnetismo personal o que, por el contrario, sea un total negado a la hora de interactuar. Un individuo que tenga una desarrollada inteligencia social es capaz de intuir y entender cuáles son los sentimientos de las demás personas en todo momento, es capaz de saber qué se espera de él y entender qué necesitan o cómo se comportan las personas que nos rodean. Podríamos decir que la inteligencia emocional es nuestra capacidad de optimizar al máximo las relaciones que podemos tener con otras personas.

En 1995, Daniel Goleman, psicólogo y periodista de divulgación científica del New York Times, publicó su famoso libro *Inteligencia emocional*. Vendió millones de ejemplares y rápidamente fue aclamado, convirtiéndose así en un *best seller*.

INTELIGENCIA INTRAPERSONAL	<b>AUTOCONCIENCIA</b> Conocer nuestro mundo emocional y cómo puede evolucionar.
	<b>AUTOREGULACIÓN</b> Ser capaz de controlar las emociones, ajustándolas o cambiándolas según se necesite.
	<b>AUTOMOTIVACIÓN</b> Poner las emociones al servicio de tus objetivos vitales, aprovechando su impulso a la acción.
INTELIGENCIA INTERPERSONAL	<b>EMPATÍA</b> Reconocer las emociones ajenas, siendo así conscientes de sus necesidades y deseos.
	<b>HABILIDADES SOCIALES</b> Saber relacionarte con los demás es saber hacerlo con sus emociones.

Figura 2. Modelo de inteligencia emocional, Daniel Goleman (1995)

A ese éxito de ventas contribuyó sin duda la idea de que la IE podía ser bastante más importante que el cociente intelectual a la hora de alcanzar el éxito en la vida (entendiendo por *éxito en la vida* una brillante carrera profesional).

Esta idea, pese a que no contaba con ningún tipo de respaldo empírico, cautivó al gran público. Años más tarde, el propio autor tuvo que explicar que habían entendido mal la idea y que tener una elevada IE no suponía tener éxito en la vida.

En el libro, Goleman recogía el modelo de Mayer y Salovey, además de multitud de datos de investigaciones en el campo de la emoción, neurología, educación y psicología, y aportaba su visión sobre la estructura de la IE.

Observemos los principales componentes que constituyen la inteligencia emocional según Goleman:

- Conciencia de uno mismo: Autoevaluarse y observarse a uno mismo. Conocer las relaciones que uno tiene entre sus sentimientos, sus reacciones y sus pensamientos.
- Toma de decisiones personales: Evaluar las acciones que realizamos y ser conscientes en todo momento de las consecuencias, es decir, saber si una acción determinada está gobernada por el sentimiento o por el pensamiento.
- Manejar el estrés: Gestionar el estrés de uno mismo correctamente.
- Empatía: Entender los sentimientos y las preocupaciones de los demás, incluso ser capaz de asumir su perspectiva.
- Comunicaciones: Desarrollar la capacidad de hablar de cómo nos sentimos; saber distinguir las afirmaciones de las acciones de una persona, así como sus propias reacciones o juicios al respecto; y enviar mensajes desde el “yo” en lugar de hacerlo desde la censura.
- Apertura: Valorar la confianza y la apertura en las relaciones, saber cuándo uno puede arriesgarse a hablar sobre sus sentimientos más profundos.
- Intuición: Identificar patrones en nuestras vidas y en nuestras reacciones emocionales y reconocerlos en nuestra persona o en los demás.
- Autoaceptación: Sentirse a gusto y bien con nosotros mismos, contemplarnos desde una perspectiva positiva, ser capaz de reírnos de nosotros mismos, y reconocer nuestros puntos fuertes y débiles.
- Responsabilidad personal: Reconocer las consecuencias de nuestras decisiones, ser capaces de asumir nuestra parte de responsabilidad, y aceptar y conservar nuestros compromisos.
- Asertividad: Afirmar nuestros sentimientos e intereses sin pasividad ni ira.
- Dinámica de grupo: Saber cooperar, saber cuándo adoptar posiciones de mando y cuándo seguir a alguien.
- Solución de conflictos: Aprender a jugar limpio, solucionar conflictos mediante el diálogo y la razón, sin dejar que las emociones tomen el control (Goleman, 1995, p. 400).

Debido a que es un concepto bastante amplio e incluso ambiguo muchos no reconocen la inteligencia emocional como una teoría científica.

En definitiva, su modelo sería más “un conjunto descriptivo de datos sobre la posibilidad de conseguir el éxito personal y profesional a través de la mejora de nuestro potencial emocional y social” (Pablo Fernández Berrocal, 2018).

El concepto de inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal que Goleman utiliza para estructurar su teoría de la inteligencia emocional ya se encuentra en la teoría de “las inteligencias múltiples” del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, quien plantea (“Frames of Mind”, 1983) que las personas tenemos 8 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo (actualmente 9). A grandes rasgos, estas inteligencias son las que observamos en la siguiente imagen:



Figura 3. Modelo de inteligencias múltiples Howard Gardner

Su modelo ha evolucionado para adaptarse al mundo empresarial y de las organizaciones, recogiendo las competencias emocionales en cuatro grupos: La conciencia, la gestión, la competencia personal y la competencia social.

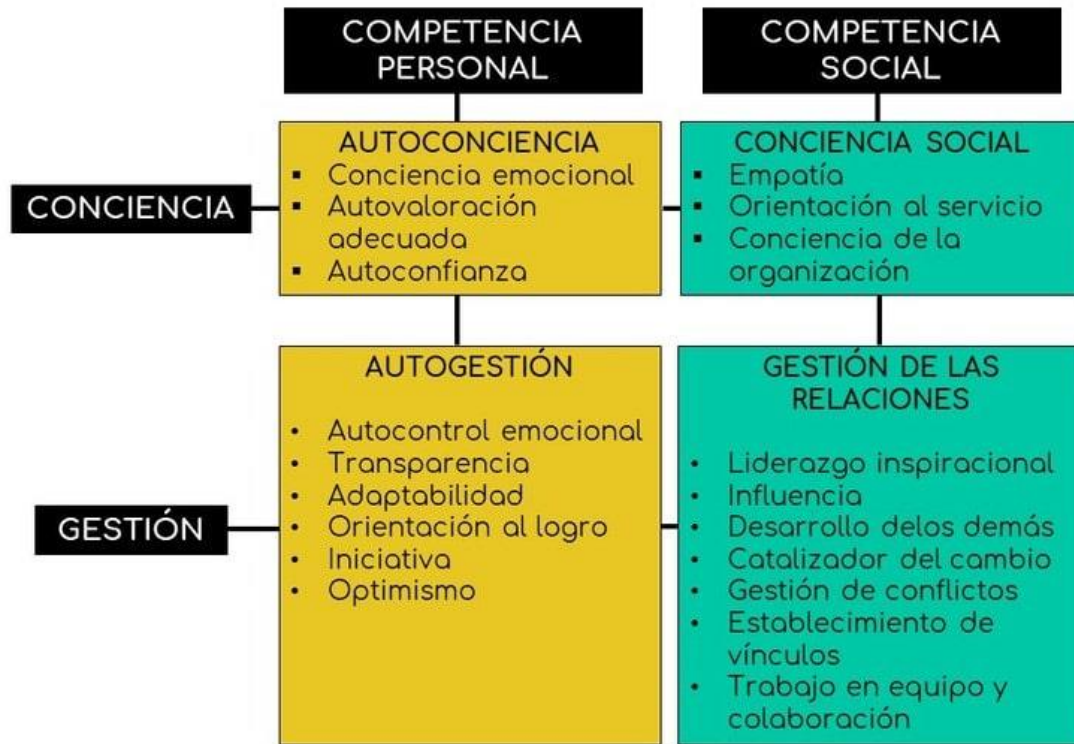


Figura 4. Modelo de inteligencia emocional de Goleman y Boyatzis

### 2.2.3. Modelos de inteligencia emocional

La inteligencia emocional (IE) es un conjunto de competencias, habilidades y destrezas cognitivas y no cognitivas, conectadas directa y esencialmente con los comportamientos y acciones de todas las personas, en todos los ámbitos, incluidas las acciones de los administradores públicos, los responsables políticos, los directivos, los líderes de cualquier nivel de la burocracia de la organización y también los obreros de la empresa.

Los tres principales modelos de la IE son el modelo de rendimiento de la IE de Goleman, el modelo de competencias de la IE de Bar-On y el modelo de capacidad de la

IE de Mayer, Salovey y Caruso. Son el resultado de décadas de investigación, análisis y estudios científicos. Estos modelos de IE se centraron en las competencias, habilidades y destrezas cognitivas y no cognitivas del individuo, con el propósito de comprender qué emociones impulsan el comportamiento humano.

Según Goleman, la IE es un conjunto de habilidades y competencias que contribuyen al rendimiento de los directivos y líderes en el trabajo. Esas habilidades y competencias se centran en cuatro capacidades: la autoconciencia, la gestión de las relaciones, la autogestión y la conciencia social. Estas cuatro competencias son la base de 12 subescalas de la IE que incluyen la autoconciencia emocional, el autocontrol emocional, la adaptabilidad, la orientación al logro, la perspectiva positiva, la influencia, el *coaching* y la tutoría, la empatía, la gestión de conflictos, el trabajo en equipo, la conciencia organizativa y el liderazgo inspirador.

Según Bar-On, la IE es un conjunto de comportamientos interconectados impulsados por competencias emocionales y sociales que influyen en el rendimiento y el comportamiento. El modelo de IE de Bar-On se centra en cinco escalas de IE (la autopercepción, la autoexpresión, la interpersonal, la toma de decisiones y la gestión del estrés) y 15 subescalas (la autoestima, la autorrealización, la autoconciencia emocional, la expresión emocional, la asertividad, la independencia, la relación interpersonal, la empatía, la responsabilidad social, la resolución de problemas, la comprobación de la realidad, el control de los impulsos, la flexibilidad, la tolerancia al estrés y el optimismo) que impulsan el comportamiento y las relaciones humanas.

El modelo de habilidad de la IE de Mayer, Salovey y Caruso se centra en la percepción de la comprensión y la gestión de las emociones, así como en utilizar esa información para facilitar el pensamiento y guiar nuestras decisiones. Su marco de la IE hace hincapié en cuatro ramas de las habilidades humanas: percibir las emociones, facilitar el pensamiento, comprender las emociones y gestionar las emociones. se esfuerzan por potenciar el avance de la nueva inteligencia y un método más inteligente para construir relaciones de confianza.



#### **2.2.4. Importancia de la Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es un concepto que abarca todo lo que respecta a un individuo. Cada vez más las empresas buscan individuos capaces de gestionar correctamente sus emociones y las de los que los rodean mediante unas habilidades sociales y cierta capacidad de adaptación a distintas situaciones.

Los departamentos de recursos humanos quieren contar con personas que, además de contar con los conocimientos correspondientes a su campo, sean capaces de desarrollar su labor profesional mediante sus habilidades sociales.

Los empleados con inteligencia emocional dominan el autocontrol, desempeñan su labor correctamente bajo situaciones de estrés, son capaces de motivar a los que los rodean y a sí mismos, tienen una gran capacidad de persuasión y de negociación, son capaces de trabajar muy bien en equipo y de solucionar y evitar conflictos en su entorno.

### **2.3. Desempeño laboral**

#### **2.3.1. ¿Qué es el desempeño laboral?**

Chiavenato (2000) define el desempeño como los comportamientos observados o acciones en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. También afirma que un buen desempeño laboral es una de las fortalezas más relevantes con las que cuenta una organización.

Por su parte, Bittel (2000) tiene otro planteamiento. Explica que el desempeño que realiza un trabajador es influenciado en gran parte por las expectativas que este puede tener sobre su trabajo, su deseo de armonía y sus actitudes hacia los logros. En otras palabras, el desempeño se vincula o se relaciona con los conocimientos o las habilidades que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar así los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998) señala cómo el desempeño está influenciado por varios factores: los rasgos personales, las habilidades y la motivación, la aceptación y la claridad del rol que desempeñamos, y las oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en que el desempeño del trabajador está estrechamente relacionado con sus aptitudes y actitudes y dependerá de si sus objetivos están en correlación con las normas, la misión y la visión de la organización.

Podemos sacar como conclusión que cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a la calidad del servicio o del trabajo que lleva a cabo un empleado para su organización, el cual incide en los resultados que esta obtiene. En definitiva, podríamos decir que es cómo se comporta un empleado y cómo realiza su trabajo.

Hay muchos factores que influyen en el desempeño laboral de un trabajador, como por ejemplo la autoestima o la calidad del ambiente de trabajo. Sin embargo, la inteligencia emocional también es un factor de suma importancia en relación con el desempeño debido a todas las cualidades y características que se han descrito el apartado.

### 2.3.2. Gestión del desempeño laboral

La gestión del desempeño consiste en crear una estrategia que ayude a los empleados de la organización a conseguir sus objetivos y mejorar la productividad.

Autor(es)	¿Qué es la evaluación de desempeño?
Idalberto Chiavenato	<i>“... es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.”</i>
Simon Dolan, Ramón Valle, Susan Jackson, Randall Schuler	<i>“... un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de definir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.”</i>
Gary Dressler y Ricardo Varela	<i>“... la valoración del desempeño actual o anterior de un trabajador en comparación con sus estándares...”</i>
John Ivancevich	<i>“... es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien.” “En muchas organizaciones coexisten dos sistemas de evaluación: el formal y el informal. En el sistema informal, los gerentes meditan en el trabajo de los empleados, llegando a tener influencia procesos políticos y personales... En cambio, una evaluación formal del desempeño es un sistema que establece la organización para examinar de manera periódica y sistemática el trabajo de los empleados.”</i>

Figura 5. Evaluación del desempeño según autores

Autor	Año	Definición
Schroeder	1992	La relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo.
Stoner y Freeman	1994	La medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.
Chiavenato	2000	La productividad es un efecto (no una causa) de la administración de varios recursos. La productividad es una relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción.
Koontz y Weihrich	2004	Es la razón aritmética de producto-insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad.
Robbins	2004	
La Organización Internacional del Trabajo (OIT) <sup>3</sup>		Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla.

<sup>3</sup>Estudio de Trabajo, OIT.

*Figura 6. Definición de productividad según autores (estudio realizado por la OIT)*

Aquí, en la gestión del desempeño laboral es cuando el papel de la inteligencia emocional se vuelve importante, ya que una buena inteligencia emocional va a repercutir favorablemente en el desempeño laboral del trabajador.

### **3. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral**

Como hemos visto anteriormente muchos autores han estudiado el concepto de inteligencia emocional y han desarrollado varias definiciones.

En el área organizacional, muchos autores han estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, que depende de varios elementos, factores, habilidades, competencias y características correspondientes a las habilidades, capacidades y conocimientos que un trabajador debe desarrollar al realizar su trabajo. Esto lo demuestran Davis y Newstrons (2003), que conceptualizan las siguientes capacidades: comunicación, adaptabilidad, conocimientos, iniciativa, estándares de trabajo, trabajo en equipo, maximizar el desempeño, desarrollo de talentos y potenciar el diseño de trabajo.

Bar-On (1997) presentó un modelo donde describe básicamente la inteligencia emocional como las distintas habilidades emocionales, sociales y personales que determinan la capacidad de afrontar con éxito las precisiones y demandas del entorno. Reunió las 15 capacidades clave en cinco grandes grupos.

1. Las capacidades intrapersonales, que incluyen el comprender las propias emociones, ser capaz de afirmar los propios sentimientos e ideas y ser consciente de uno mismo.
2. Las capacidades interpersonales, donde se circunscribe el ser consciente y comprender los sentimientos de los demás, ser capaz de establecer vínculos que sean estrechos emocionalmente hablando y de preocuparse por la gente en general.
3. La capacidad de adaptación, definida como la capacidad de cambiar los sentimientos propios y los pensamientos para resolver problemas, pero también de corroborarlos cuando sea necesario.
4. Las estrategias de manejo del estrés, como la capacidad de gestionar correctamente el propio estrés para que no nos afecte negativamente y controlar situaciones que estén cargadas emocionalmente.

5. Los factores motivacionales ligados al estado de ánimo, como la capacidad de disfrutar de uno mismo y de los demás al sentir y expresar alegría y la capacidad de ser optimista.

Factor	Subfactores
Destreza Intrapersonal	Autorrefuerzo
	Autoconciencia Emocional
	Asertividad
	Independencia
	Auto-actualización
Destreza Interpersonal	Responsabilidad Social
	Empatía
	Relaciones Interpersonales
Adaptabilidad	Evaluación de la realidad
	Flexibilidad
	Solución de problemas
Control del estrés	Tolerancia a la frustración
	Control de impulsos
Humor General	Optimismo
	Felicidad

*Figura 7. Factores de la inteligencia emocional, Bar-On (1997)*

Las 15 capacidades clave son:

1. Destreza intrapersonal:
  - a. Autorrefuerzo: Percibirse uno mismo exactamente cómo es, entenderse y aceptarse.
  - b. Autoconciencia emocional: Ser consciente de las emociones de otros y entenderlas.
  - c. Asertividad: Expresar con eficacia y constructivamente las emociones de uno mismo.
  - d. Independencia: Ser independiente y sin dependencia emocional de otros.

- e. Autoactualización: Esforzarse por conseguir objetivos personales y actualizar el potencial de alguien.
2. Destreza interpersonal
    - a. Responsabilidad social: Identificarse con el grupo social de alguien y cooperar con otros.
    - b. Empatía: Ser consciente y entender cómo se sienten otros.
    - c. Relaciones interpersonales: Establecer relaciones satisfactorias mutuamente y relacionarse de manera adecuada con los demás.
  3. Adaptabilidad
    - a. Evaluación de la realidad: Validar con objetividad las emociones y pensamientos de uno en comparación con la realidad de su entorno.
    - b. Flexibilidad: Adaptar y ajustar las emociones y pensamientos de uno frente a situaciones nuevas.
    - c. Solución de problemas: Resolver con eficacia y eficiencia los problemas interpersonales y personales.
  4. Control del estrés
    - a. Tolerancia a la frustración: Manejar las emociones con eficacia y eficiencia.
    - b. Control de impulsos: Manejar de manera constructiva las emociones.
  5. Humor general
    - a. Optimismo: Ser positivo y buscar el lado bueno de las situaciones.
    - b. Felicidad: Estar contento consigo mismo, con otros, y con la vida en general.

### **3.2. Estudios realizados sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral**

Se han llevado a cabo distintos estudios e investigaciones sobre el tema de la inteligencia emocional. En este apartado hablaremos sobre los resultados que obtuvieron otros investigadores en sus estudios de la inteligencia emocional y los compararemos con los resultados que sacaremos de nuestro propio estudio. Hay que tener en cuenta los distintos factores culturales o situaciones laborales que puedan haberse dado en todos los estudios, ya que nuestra investigación se ha llevado a cabo en España, concretamente en

la provincia de Castellón de la Plana, y los estudios con los que compararemos el nuestro se realizaron en Latinoamérica.

### **3.2.1. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana, por Elsa Ouré-Arias**

El siguiente es un estudio realizado por Elsa Ouré-Arias y publicado en la *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres* (Perú). Esta investigación fue hecha en 2011 y tenía como objetivo determinar la relación de los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana con su desempeño laboral.

Este trabajo parte de la hipótesis general de que existe una relación entre los niveles de inteligencia emocional en las áreas críticas de la empresa Hidrostral S. A. (una empresa ubicada en Lima y dedicada a la fabricación de bombas centrifugas) y su desempeño, ya que los trabajadores que poseen un menor manejo de esta son los que tienen un menor desempeño.

De esta hipótesis general teorizaron otras tres hipótesis:

1. Los trabajadores de la empresa Hidrostral S.A. que trabajan en las áreas de producción poseen un bajo nivel de inteligencia emocional, esto se debe a una mala gestión de la empresa al no considerar la inteligencia emocional como un factor importante.
2. Los trabajadores en las áreas de producción de Hidrostral S.A. no saben manejar correctamente su inteligencia emocional y esto repercute directamente en su producción, haciendo que esta sea baja.
3. El control de las relaciones interpersonales es bajo, esto hace que en varias áreas de la producción haya muchos conflictos por parte de los trabajadores, lo cual hace que el ambiente laboral tenga una mala calidad.

Método: Una encuesta fue aplicada a una muestra de un total de 187 trabajadores de áreas diferentes de la empresa, cuatro variables se identificaron para medir la inteligencia emocional: el autocontrol, la automotivación, el autoconocimiento y el control de las relaciones interpersonales.

Población y procedimiento muestral: 187 personas de las áreas de Fundición (78), Mecánica (67), Armaje y Construcciones Metálicas (19), Almacenes (12) y Mantenimiento (11) de Hidrostral S. A.

Los instrumentos que utilizaron fueron encuestas realizadas al personal de la empresa Hidrostral S.A. de las áreas ya mencionadas. En el diseño de la encuesta se consideraron preguntas que tenían en cuenta los cuatro factores óptimos para la medición de la inteligencia emocional, como son el autoconocimiento, la automotivación, el autocontrol y el control de las relaciones interpersonales. Así mismo, se relacionaron las interrogantes de tal modo que en la encuesta se complementen las respuestas que se dan a las diferentes preguntas.

Resultados: La relación entre las variables desempeño del trabajador e inteligencia emocional fue directamente proporcional en todos los casos.

Fiabilidad: Se utiliza el método Alpha de Cronbach para asegurar la fiabilidad de las respuestas de la encuesta, obtuvo una media de 0,849, de modo que hay homogeneidad entre las preguntas. Además, se usó el coeficiente de relación de Spearman para hallar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Conclusiones: Áreas críticas de la empresa como es el caso de fundición poseen un bajo nivel de inteligencia emocional, por el contrario, áreas que tienen un buen rendimiento como construcciones metálicas, poseen un nivel de inteligencia emocional mayor.

Los resultados obtenidos en este estudio eran justo los esperados. Los resultados obtenidos de la encuesta de inteligencia emocional han tenido relación con los resultados arrojados en la evaluación de desempeño de cada colaborador. Esto nos brinda un análisis detallado de la influencia que ejerce la inteligencia emocional en el desempeño de las personas. En este estudio, la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral ha sido analizado por áreas, así que, se empieza de un resultado más global y acaba llegando a uno más detallado y específico.

Según los resultados que Ouré-Arias obtiene en su encuesta de medición de inteligencia emocional, se observa que hay una gran diversidad entre las áreas estudiadas,



es decir, hay áreas con un mayor manejo y conocimiento de la inteligencia emocional. Estas áreas son las que tienen una mayor productividad, tienen un buen clima laboral, son más ordenadas y el desempeño laboral es mucho mayor que en las áreas que tienen un manejo y conocimiento más escasos, en las cuales los trabajadores se encuentran menos motivados, son más conflictivas, los trabajadores no se identifican con la empresa, y su rendimiento es en general más bajo. Esto significa que la teoría es válida, ya que una de las propuestas determina que la inteligencia emocional provee a las personas de unas habilidades que, de ser desarrolladas, darían como resultado unas competencias estratégicas que generarían eficacia en ellas y como consecuencia aumentarían el desempeño laboral y la productividad del trabajador.

La inteligencia emocional de los colaboradores puede verse alterada por sus compañeros de trabajo, lo que significa que, cuando los compañeros de trabajo de una área en concreto no tienen los conocimientos necesarios ni saben gestionar correctamente o carecen de inteligencia emocional, es muy probable que influyan en el compañero que sí tenga un mayor conocimiento y gestión de su inteligencia emocional, alterando así su comportamiento y haciendo que reaccione de manera impropia para esa persona.

Los indicadores de rotación de personal de esta investigación nos indican que las áreas que necesitan desarrollar más la inteligencia emocional son las que tienen un mayor índice de rotación. Esto se debe a que el personal no se siente del todo a gusto con algunos de sus compañeros de trabajo, existen problemas en la comunicación entre ellos y no hay una adecuada cultura empresarial, ya que cada trabajador tiene una misión y visión de la empresa diferentes y eso se refleja en cómo se comportan.

Las tres hipótesis que se planteaban al principio se corroboraron tras llevar a cabo la investigación.

### **3.2.2. Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, por Jaime Ramírez García y Víctor Zavaleta León**

El siguiente estudio está realizado por Jaime Ramírez García y Víctor Zavaleta León, y publicado en la revista *Ciencia y Tecnología*.

Jaime Ramírez García, de la facultad de Ciencias Administrativas Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, y Víctor Zavaleta León, de la Universidad Nacional de Trujillo, se asociaron para llevar a cabo una investigación sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en una empresa constructora privada de Trujillo.

Este trabajo parte de una hipótesis de que existe una relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su desempeño laboral, similar al estudio que hemos visto anteriormente.

Instrumentos que se utilizaron: Se aplicó una encuesta a los trabajadores de la empresa para así poder recolectar datos. La encuesta diseñada constaba de dos partes la primera relacionada con la inteligencia emocional y la segunda relacionada con el desempeño laboral.

Población: 57 trabajadores de la constructora privada Trujillo

Métodos usados: Tras recolectar todos los datos, se evaluaron las dos variables de estudio: El desempeño laboral y la inteligencia emocional. Tras la evaluación los datos fueron ingresados al programa de estadística SPSS 20 con el objetivo de conseguir datos puramente estadísticos. En cuanto a la correlación de las variables, esto nos permitió interpretar el comportamiento de cada variable.

Fiabilidad: Usaron el Alpha de Cronbach, daba 0,934 en su conjunto así que podemos suponer que es muy fiable. Además, se usó el coeficiente de relación de Spearman para hallar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Los métodos de fiabilidad utilizados son los mismos que en el estudio anterior.

Conclusiones: Hay una relación directa y significativa entre la productividad del personal de la empresa constructora privada de Trujillo y la inteligencia emocional que estos poseen, lo que significa que cuanto más nivel de inteligencia emocional y de conocimiento y gestión de la misma tenga el trabajador, más productivo será tendrá una. El nivel es 0,8756 de acuerdo con la prueba de Rho de Spearman.

Este trabajo tenía una población menor, lo cual explica que su Alpha de Cronbach diera un resultado mayor que el anterior (era más probable una mayor homogeneidad). No obstante, los resultados finales son los esperados, llegan a la misma conclusión que el estudio anterior (a mayor inteligencia emocional, mayor relación hay con la productividad de los trabajadores).

La hipótesis planteada al principio fue corroborada tras llevar a cabo la investigación.

### **3.2.3. Comparación de los dos estudios**

Ambos estudios se encuentran anexados en este documento para su consulta. Sin embargo, hay algunos puntos que cabe destacar.

1. En ambos estudios los trabajadores de las empresas tienen un pobre nivel de inteligencia emocional. No se le da la suficiente importancia y lo cierto es que no es sorprendente, es un campo casi desconocido al cual no se le da mucha importancia.
2. El nivel de producción de los trabajadores de ambos estudios tiene una relación directa con su inteligencia emocional: a mayor inteligencia emocional, mayor productividad hay, y viceversa. Al no contar con los conocimientos necesarios sobre sus emociones y sentimientos, y al no saber cómo gestionarlos y manejarlos en algunos casos, o al interactuar con compañeros que no saben controlar esos sentimientos, el rendimiento de los trabajadores disminuye porque gastan una gran cantidad de tiempo en acciones que no están relacionadas con su trabajo, como peleas y discusiones que podrían evitarse. Esto causa ineficiencia y afecta a la calidad del trabajo.
3. La inteligencia emocional no solo afecta a la productividad cuando un trabajador tiene una mayor inteligencia emocional, sino que provoca en él una mayor sensación de pertenencia en la empresa, hace que esté más comprometido con su trabajo, genera un ambiente laboral mayor y reduce la probabilidad de conflictividad.
4. Ninguna de las dos empresas estudiadas se planteaba invertir en aumentar la inteligencia emocional de sus trabajadores, pese a que ello ha demostrado un aumento en la productividad.

## **4. Diseño de una intervención en IE en el sector azulejero de Castellón**

### **4.2. Contexto industrial de Castellón**

El clúster de la cerámica ocupa una extensa área de 30km, ubicada en la provincia de Castellón, delimitada al norte por los núcleos de Alcora y Borriol, al oeste por Onda y Ribesalbes, al sur por Nules y al este por la ciudad de Castellón. Más allá de este núcleo central, la actividad cerámica está también presente en un segundo anillo de municipios contiguos, tanto del interior (Vilafamés, Vall d'Alba) como del litoral (Moncofa, Xilxes). En conjunto, este territorio sumaba en 2014 unos 450.000 habitantes (INE, Padrón de Habitantes) y unos 16.000 empleos directos en el clúster cerámico (2013), con un volumen de ingresos de algo más de 4100 millones de euros en 2013 (Juan Miguel Albertos y Julia Salom, 2015).

### **4.3. Formación de los trabajadores en el sector industrial**

La formación que la empresa pretende ofrecer a un obrero del sector industrial en Castellón de la Plana nunca está relacionada con la inteligencia emocional. Son comunes los cursillos para poder desarrollar sus habilidades productivas mediante un conocimiento más profundo de la materia que ejercen o cursillos de formación mediante los cuales puedan adquirir habilidades de áreas relacionadas con su trabajo para poder llevar a cabo nuevas funciones.

### **4.4. Importancia de la Inteligencia emocional en el sector cerámico**

Según los estudios analizados anteriormente, existe una relación directa entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional. Los sujetos de los estudios fueron obreros del sector industrial, de modo que, es de entender que a mayor inteligencia emocional que tengan los obreros del sector industrial cerámico de Castellón, mayor nivel de desempeño laboral tendrán estos. Sin embargo, como hemos comentado en el apartado sobre la formación que reciben los obreros del sector industrial de Castellón, podemos observar que se le da muy poca importancia, a pesar de todos los estudios realizados sobre la relación entre las dos variables de inteligencia emocional y desempeño laboral. Tanto los

empresarios como los trabajadores prácticamente desconocen el constructo de la inteligencia emocional y, en caso de conocerlo, no le dan mucha relevancia.

## **4.5. Propuesta para mejorar la inteligencia emocional del sector industrial cerámico de Castellón**

### **4.5.1. Cómo aumentar la inteligencia emocional de los trabajadores**

Lo cierto es que hay pocos estudios que demuestren empíricamente que la capacidad para gestionar nuestras emociones y las de los demás no varía mucho durante nuestra vida. Según diversos estudios psicológicos, los factores más determinantes parecen ser la educación recibida, los genes y las experiencias infantiles.

No es que no se pueda desarrollar la inteligencia emocional, pero se debe dedicar tiempo y esfuerzo para hacer cambios profundos. Ahora bien, parece ser que la inteligencia emocional mejora a medida que vamos envejeciendo. Sin embargo, hay poca evidencia científica al respecto como hemos dicho anteriormente.

Existen métodos como el *coaching* o cursillos que pueden mejorar la inteligencia emocional. No obstante, generalmente cuesta bastante esfuerzo y tiene que haber una buena predisposición y un interés por mejorar por parte del trabajador. En estos cursillos se enseñan técnicas, aptitudes y habilidades que ayudan a estimular o gestionar mejor la inteligencia emocional que posee un trabajador. Unas de las técnicas o pasos a seguir más populares para desarrollar la inteligencia emocional son:

1. Un sujeto no puede aislar sus emociones, pero debería ser capaz de entender cómo influyen en él y porque se ha generado esta emoción. Encontrar el origen de esa emoción y por qué se ha generado, ayuda a entender mejor como nos comportamos cuando estamos influenciado por la emoción en cuestión.
2. Es recomendable ser muy específico cuando identificamos nuestros sentimientos. No basta con decir "estoy triste", sino que es recomendable ser más específico. Por ejemplo, es mejor decir que estás melancólico, herido, afligido o deprimido, ya que todas hacen referencia a que estás triste. No obstante, son mucho más específicas y ayudan a entender mejor cómo se ha podido llegar a esa emoción y cómo influye en ti.

3. Prestar atención a las emociones. No catalogar las emociones como algo bueno o malo, si no como algo que te está ofreciendo información sobre cómo te sientes en este momento. Se debe tener en cuenta esa información y utilizarla para entender cómo influye esa emoción en tu comportamiento y en cómo afecta esto a tu desempeño laboral.
4. Los sentimientos son el resultado de la emoción y de lo que piensas sobre esa emoción. No puedes evitar la emoción, pero sí que puedes modificar tus pensamientos al respecto. Puedes intentar controlar el factor mental para no permitir que la emoción en cuestión influya en tu desempeño.
5. Intentar expresar tus emociones, pero de formas asertiva. No hace falta ser agresivo para expresar cómo te sientes, por muy enfadado o angustiado que estés. Una forma de empezar a controlar esa emoción es expresarla, pero no de forma violenta, sino decir cómo te sientes con buenas palabras.

Para que la IE de los trabajadores se vea aumentada, es importante intentar mantenerlos motivados mientras realizan estos cursillos y que el trabajador tenga un interés en aprender a aumentar o mejorar su inteligencia emocional.

#### **4.5.2. Consecuencias de aumentar la inteligencia emocional de los trabajadores del clúster de Castellón**

Si los trabajadores del clúster azulejero consiguen aumentar su IE lo más probable es que la producción de estas empresas también se vea aumentada debido a la relación directa que existe entre las dos variables de desempeño laboral e inteligencia emocional. Dado que la calidad de vida de los trabajadores aumentaría, trabajarían más motivados, se generaría un mejor ambiente laboral y los conflictos que surgiesen entre ellos serían mucho menores.

## 5. Conclusiones

La inteligencia emocional es complicada de entender y difícil de mejorar. No obstante, los beneficios que se obtienen al tener una alta inteligencia emocional son evidentes.

En los dos estudios que se han analizado en este documento, hemos podido observar que sus resultados corroboraban la hipótesis de que una alta inteligencia emocional en un obrero del sector industrial conlleva un mayor desempeño laboral y, por tanto, una productividad superior del trabajador. El Alpha de Cronbach de ambos estudios es cercano al 1, por tanto, los podemos considerar fiables.

La inteligencia emocional no es muy popular, se tiende a invertir poco en ella. En cierto modo, es entendible el porqué: hace falta un compromiso muy grande por parte del trabajador para intentar aumentar su inteligencia emocional y, aun así, nunca hay garantías de que llegue a unos niveles que se puedan considerar lo suficientemente óptimos para que el desempeño laboral del trabajador aumente considerablemente.

Sin embargo, podríamos llegar a decir que es una de las inteligencias más importantes porque no solo afecta al desempeño laboral que pueda llegar a tener un sujeto, sino que afecta a todos los aspectos de su vida.

El objetivo fundamental de la empresa competitiva es hacer que los colaboradores tengan un buen desempeño en los procesos que les corresponde, haciendo que sus equipos sean altamente productivos y fortalezcan su talento humano con otros conocimientos adecuados que les permitan lograr dichos objetivos, como es el desarrollo de la inteligencia emocional.

Podemos afirmar que existe una relación directa entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional de los obreros del sector industrial (a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral). No obstante, podríamos decir que la inteligencia emocional no solo afecta a los trabajadores del sector industrial sino a todo el mundo. Es un constructo complejo y complicado de desarrollar, pero los beneficios a largo plazo que se obtienen al tener una elevada inteligencia emocional merecen la pena, ya que, como hemos comentado

anteriormente, no solo van a servir para mejorar el desempeño laboral del sujeto, sino que va a mejorar muchos aspectos de la vida profesional y personal de la persona en cuestión.



## 6. Bibliografía

Albertos J.M., y Salom J. (2015) El distrito industrial cerámico de la plana de Castellón (España): Enraizamiento local y proyección global en un contexto de crisis, Valencia.

Bar-On,R. (1997) The emotional Quotient Inventory (EQ-i). A test of emotional intelligence. Paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association, Chicago.

Berrocal, P. F. (2018). Inteligencia emocional. Aprender a gestionar las emociones. EMSE EDAPP, SL.

Boyatzis, R.E. (1982). The competent manager: a model for effective performance. New York: John Wiley and Sons.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición Santa Fé de Bogota: Editorial McGraw-Hill.

Davis, K., y Newstrom J. (2003) Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial McGraw Hill. Onceava edición. México.

Gardner, H. (1983/1993). Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. Nueva York, EUA: Basic Books.

Gardner H. (2011) Inteligencias Múltiples. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Gil Adi, D. (2000) Inteligencia Emocional en Práctica: Manual Para El Éxito Personal y Organizacional. Editorial. McGraw–Hill / Interamericana de Venezuela.

Goleman D. (1998) La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Kairos.

Goleman D., Boyatzis, R. y Mc Kee, A. (1989). A primal leadership: learning to lead with emotional intelligence. Boston: Harvard Business Press.

Hatfield, E., Cacioppo, J.T. y Rapson, R.L. (1994). Emotional contagion. Paris: Cambridge University Press.

Mayer, J. D., Caruso, D. & Salovey, P. (1999). "Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence".

Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres. (2011), 2(1), páginas 91-106.

Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA (2018) V.14 N.4 ISSN 1810-6781 Rev. Cienc. Technol. 14(4): 67-79.

Sánchez, O. (2001). Implicaciones educativas de la inteligencia emocional. Psicología educativa: Revista de los Psicólogos de la Educación, 7(1), 5-27.

Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality.

## **7. Anexos**

### **7.1 Anexo 1**

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1607/sme\\_v2n1\\_art8.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1607/sme_v2n1_art8.pdf?sequence=1&isAllowed=)

### **7.2 Anexo 2**

<https://core.ac.uk/download/pdf/267888613.pdf>