



INTELIGENCIA EMOCIONAL: INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO, UNA EXPERIENCIA EN VENEZUELA

Belkys Suárez Montoya¹
Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela
<https://orcid.org/0000-0001-6336-3341>

Recibido: 31-03-2023
Aceptado: 16-06-2023

Resumen

La investigación tuvo como propósito reflexionar acerca de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano: una experiencia en Venezuela. Centra la atención en los ejes: a) Inteligencia emocional. b) influencia en el desempeño laboral del talento humano. Teóricamente el estudio estuvo enfocado por la Teoría de la Inteligencia Emocional Goleman (2008), (2013) el aspecto metodológico, se enmarca en un estudio de campo, con diseño no experimental, se apoya en el enfoque cualitativo y en el paradigma postpositivista, de naturaleza empírica, con profundidad descriptivo, porque describe e interpreta parte de una realidad. asume el método fenomenológico hermenéutico. Para la recolección de la información se hizo uso de las siguientes técnicas: observación, revisión documental. El instrumento empleado fue la encuesta, con apoyo de la técnica del cuestionario abierto, aplicado a doce (12) profesionales de organizaciones venezolanas. Los hallazgos encontrados muestran que: a) la inteligencia emocional es compleja e incide en todo el accionar del ser humano con influencia positiva en el desempeño laboral del talento humano en las organizaciones venezolanas, b) debe ser vista como una herramienta, un factor particular e individual, c) aplicada de manera efectiva, sirve de aporte a los esquemas de dirección, gestión del conocimiento y talento humano, que invita a la reflexión organizacional.

Palabras clave: Inteligencia emocional; influencia; desempeño laboral; talento humano, Venezuela.

¹ Doctora en Ciencias Sociales, de la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela
Correo electrónico bsuarezm17@gmail.com

EMOTIONAL INTELLIGENCE: INFLUENCE ON THE WORK PERFORMANCE OF HUMAN TALENT, EXPERIENCE

Abstract

The purpose of the research was to reflect on emotional intelligence and its influence on the work performance of human talent: an experience in Venezuela. It focuses attention on the axes: a) Emotional intelligence. b) Influence on the work performance of human talent. Theoretically the study was focused by the Theory of Emotional Intelligence Goleman (2008), (2013) the methodological aspect, is framed in a field study, with non-experimental design, is supported by the qualitative approach and the postpositivist paradigm, empirical in nature, with descriptive depth, because it describes and interprets part of a reality. It assumes the hermeneutical phenomenological method. The following techniques were used to collect the information: observation, documentary review. The instrument used was the survey, with the support of the open questionnaire technique, applied to twelve (12) professionals from Venezuelan organizations. The findings show that: a) emotional intelligence is complex and affects all the actions of the human being with positive influence on the work performance of human talent in Venezuelan organizations, b) it should be seen as a tool, a particular and individual factor, c) applied effectively, it serves as a contribution to management schemes, Knowledge management and human talent, which invites organizational reflection.

Key Words: Emotional intelligence; influence; work performance; human talent, Venezuela.

PRÓLOGO

La gestión del talento humano, así como los esquemas de dirección de personal han evolucionado vertiginosamente enfrentando desafíos diarios, retos, incertidumbres, un entorno dinámico, global, disruptivo y competitivo. Ahora bien, en este mundo complejo, globalizado y competitivo es de gran importancia que las organizaciones estén en la constante búsqueda de nuevas, herramientas, tendencias, enfoques, paradigmas y modas gerenciales que les permitan adaptarse a las nuevas realidades y desafíos del contexto donde operan.

Es por ello, que reviste de importancia que las organizaciones empresariales estén atentas a enfoques como la inteligencia emocional, pues a través de ella, se pueden planificar y formular estrategias aplicadas a los procesos administrativos, que contribuya con los propósitos organizacionales con el fin de alcanzar la efectividad y la eficiencia organizacional en un menor tiempo. Con el aporte y la contribución del talento humano / fuerza laboral activa, por ser estos, quienes ejecutan todos los procesos administrativos y las funciones relativas al cargo que desempeñan. Brevemente, es a través de los aportes de los colaboradores que las organizaciones alcanzan la verdadera ventaja competitiva centrada en lo humano.

Las organizaciones empresariales, son entidades sociales en donde se generan las interacciones y las relaciones entre los actores que participan en el proceso productivo,

ellas, conviven con el día a día. En ese sentido, KPMG (2022) y el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIESUCAB) (2022), coinciden en afirmar que las empresas se desarrollan en un entorno globalizado, cargado incertidumbres, recesión económica, presión tributaria, mercados reducidos, ausencia de inversión entre otros, para lo cual, han tenido que generar cambios estructurales-administrativos en pro de su adaptabilidad y permanencia en el mercado competitivo de esta sociedad. Los cambios por los que han atravesado las organizaciones en los últimos tiempos han influido en el desempeño laboral de los profesionales y por ende en la gestión del talento humano.

A este propósito, Saldarriaga (2008); Ospina (2010); coinciden en que las organizaciones se manejan en un entorno impredecible, dinámico y turbulento y están expuestas a retos, desafíos, incertidumbres y constantes cambios debido al dinamismo del medio en que se desenvuelven. También establecen, que la gestión humana es un proceso esencial que constituye un factor determinante de competitividad de las organizaciones, que afecta directamente la continuidad operativa, el proceso administrativo y la toma de decisiones. Todas estas actividades, forman parte de las funciones de los procesos operativos-administrativos de las empresas.

KPMG (2022), señala que algunas de las problemáticas empresariales giran en torno: a) inestabilidad económica; b) éxodo de profesionales; c) escases de talento humano calificado; d) acceso a las nuevas tecnologías; d) optimización operativa; e) incremento de los sueldos y salarios de la fuerza de trabajo; f) disminución del poder adquisitivo.

Ahora bien, con base a lo anterior se plantea la siguiente interrogante: ¿cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los profesionales en las organizaciones empresariales del estado Carabobo en Venezuela?

Para adentrarnos en la temática hay que señalar: primero, ¿que entendemos por inteligencia emocional? para los efectos del trabajo que nos atañe, es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y gestionar sus emociones y las de los demás, con eficiencia y generando resultados positivos en el ámbito socio-laboral. Segundo, ¿qué es el desempeño laboral? En ese sentido, Suárez (2017), apunta que es una práctica que se ubica ontológicamente dentro del subsistema de desarrollo de personal y se encuentra inmerso en el sistema de gestión del talento humano.

El desempeño laboral, es concebido como un objeto de estudio complejo y estratégico, pues se vincula con: efectividad, eficiencia, aportes y crecimiento productivo de los trabajadores ante la organización. Este proceso afecta el andamiaje administrativo, técnico, operativo y la toma de decisiones relativas al talento humano de las empresas.

Otro punto es, según Goleman (1998), quien afirma que cada vez son más las organizaciones que le están prestando atención a la herramienta de la inteligencia emocional (IE), puesto que, con la gestión efectiva de esta, se puede descubrir: emociones; habilidades, aptitudes y talentos del recurso humano, factores fundamentales; a este propósito, el mismo autor en el (2013), señala que estos

elementos redefine el criterio del éxito en el trabajo, así como las prioridades esenciales de las empresas.

Como se mencionó anteriormente, el propósito del estudio fue el de reflexionar sobre la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano, una experiencia, desde la percepción de profesionales en condición de dependencia y libre ejercicio en organizaciones del estado Carabobo en Venezuela.

El estudio es de importancia por lo siguiente: a) la inteligencia emocional ha venido evolucionando y posicionándose como herramienta de gestión en el ámbito gerencial y organizacional, b) se encuentra presente en los debates en el mundo del trabajo, c) es un elemento particular, individual y clave para la interacción y el desempeño de los individuos en el ámbito socio-laboral.

Con relación a la pertinencia de la investigación, se puede argumentar lo siguiente: 1) los profesionales activos que integran la plantilla laboral de las organizaciones son poseedores de una riqueza de información acumulada con el devenir de los tiempos a través de la formación profesional, experiencia laboral y auto preparación en el campo de las Ciencias Administrativas; 2) a través de este tipo de estudio se puede construir investigaciones de esta naturaleza, pues son experiencias reales. 3) por ser un tema con vigencia en el marco laboral es de importancia compartir este tipo de experiencias.

Para finalizar este punto, Ulrich (2006), Chiavenato (2002). Sostienen que la gestión de talento humano (desarrollo de personal y desempeño laboral), en la actualidad se encuentra enfocada en una gerencia global, con énfasis en las capacidades, talentos, habilidades, emociones, motivaciones del personal y las capacidades de la organización, el cambio, la cultura, el capital intelectual, la gestión del conocimiento, el trato justo a los empleados y la determinación de los valores. Todo ello, influye en la inteligencia emocional del personal.

PLANO METODOLÓGICO

El trabajo se enmarcó en una investigación de campo, con diseño no experimental, el enfoque asumido fue el cualitativo, se apoyó en el paradigma postpositivista, En ese sentido, Martínez, (2006); Díaz (2011), están de acuerdo que este paradigma también es conocido como hermenéutica de lo subjetivo. Entre los principales representantes de este paradigma se pueden mencionar Heidegger (1889-1976), Gadamer (1900-2002), Ricoeur (1913-2005).

La investigación, se apoya el método fenomenológico hermenéutico porque busca interpretar y comprender las respuestas obtenidas de los participantes del estudio.

Adopta parte de la tipología planteada por Sierra (1988), para investigaciones de Ciencias Sociales, en particular:

- finalidad básica: es fundamento de toda otra investigación
- alcance temporal: refiere un momento específico de la realidad
- profundidad: fue un estudio descriptivo describe interpreta parte de una realidad

- amplitud: de carácter micro sociológico analizó una parte de las organizaciones
- fuentes: fueron primarias tomadas para los propósitos de la investigación
- naturaleza: corte empírico, porque estudió una realidad determinada observable.

Teóricamente el estudio estuvo enfocado por la Teoría de la Inteligencia Emocional bajo la postura de Goleman, (2013), como unos de los representantes de la teoría. Como técnica de recolección de datos se hizo uso de la observación y revisión documental.

Instrumento

Se utilizó la encuesta para requerir información a los participantes del estudio acerca del tema indagado, se empleó como instrumento el cuestionario abierto. Según Alvarez-Gayou, (2003), “con la técnica del cuestionario abierto, se puede llegar a una mayor cantidad de personas a su vez busca un proceso de reflexión propia y personal que refleje el sentir de los respondientes ante el asunto investigado”. A este propósito, Alvarez-Gayou, (2003), señala que el cuestionario abierto es una herramienta para obtener información sin estar cara a cara con los participantes; este se elaboró con preguntas dirigidas a áreas temáticas en particular: a) descripción de la inteligencia emocional, b) aplicación, c) aptitudes, d) factores del desempeño laboral, e) influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Todos ellos, vinculados directamente con el propósito de este estudio.

Población

Los parámetros fijados para participar en la investigación fueron: 1) ser profesional activo 2) poseer información sobre la inteligencia emocional, 3) desempeñar funciones laborales en el ámbito empresarial. Los participantes de la investigación fueron doce (12) profesionales en condición de dependencia y de libre ejercicio en empresas del estado Carabobo, Venezuela.

Destacando, que fueron profesionales de diversas áreas del conocimiento en el campo empresarial. Estos estuvieron clasificados de la siguiente manera: Ingenieros (2), Administradores (2), Contadores Públicos (2), Relaciones industriales (2), Economistas (2) y Abogados (2).

Procedimiento Metodológico

El apartado, presenta la conjugación de los momentos de la investigación en particular:

- Primera etapa proyectiva del estudio (etapa inicial), consistió en definir y plantear el objeto investigativo del trabajo.
- Etapa Técnica (etapa metodológica), estuvo referida al diseño, las estrategias y los procedimientos a emplear para alcanzar los propósitos planteados.
- Etapa de Análisis, dirigida a la comprensión e interpretación de la información. En resumen, se realizó el arqueo heurístico sobre la base de la comprensión de los documentos investigados y la triangulación de las técnicas empleadas.

- Etapa de Construcción, la cual estuvo referido a la vinculación y articulación de los hallazgos encontrados para producir el documento final.

INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

En los últimos tiempos se ha sumado al éxito empresarial gerencial, un aspecto clave que supera las habilidades técnicas de los individuos, estas son las habilidades emocionales, tema complejo que hace referencia en particular a: sentimientos, emociones, aptitudes, estado de ánimo, empatía, autocontrol, equilibrio y motivación entre otras palabras, la sumatoria de todos estos elementos, es lo que en la actualidad se reconoce como inteligencia emocional.

Al hablar de la inteligencia emocional, previo se debe partir de la acepción popularizada por Goleman (*ob.cit:30*), quien introdujo el término en el ámbito laboral, destacando que la inteligencia emocional, es “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros” en otras palabras, 1) es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y gestionar sus emociones y las de los demás con eficiencia y resultados positivos; 2) se apoya en la capacidad de raciocinio, al emplear la energía de las emociones, la sabiduría de la instrucción y el poder inherente a la capacidad que poseen las personas, de conectarse con un nivel fundamental con ellos mismos y sus semejantes.

A continuación, se presenta la acepción de Salovey y Mayer (1990), quienes apuntan que la inteligencia emocional es la habilidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos. En otras palabras, es tener la capacidad de utilizar ese conocimiento para guiar la acción y el pensamiento propio. Además, la inteligencia emocional, es fundamental para el desarrollo socio-laboral de los individuos, desempeño laboral y desenvolvimiento efectivo en los diferentes ámbitos de la sociedad.

De acuerdo, a Goleman (1995), la inteligencia emocional se puede organizar en cinco (5) capacidades que se referencian a continuación: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones. En sí, estas capacidades permiten tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones laborales, acentúan las capacidades de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que brinda mayores posibilidades de desarrollo y crecimiento personal.

De igual modo, el referido autor, señala que la inteligencia emocional es poseedora de ciertas características que se pueden distinguir en: capacidad de motivarse, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, controlar los impulsos, diferir las gratificaciones, regular los propios estados de ánimo, evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás; se puede agregar, que estas características pueden ser fomentadas y fortalecidas en todos los humanos.

En otra dirección, Suárez (2019), señala, que las investigaciones realizadas a cerca de la inteligencia emocional han demostrado científicamente, que las personas con un alto nivel intelectual no siempre son exitosas en el ámbito personal y laboral; la ausencia de la inteligencia emocional puede influir en el intelecto o arruinar la carrera del personal en una organización. De allí, el nivel de importancia de mantener un equilibrio entre: a) el estado emocional; en el entendido de que este controla las emociones y con base en ello, se proyecta la conducta; b) el estado intelectual; se entiende por este, toda información que posee el individuo acerca de un determinado tema y/o situación.

Ámbitos de Aplicación

Con respecto, al ámbito de aplicación de la inteligencia emocional se puede indicar que su aplicabilidad es variada, para el caso que nos ocupa se enfatiza en el aspecto organizacional y aspecto personal de los individuos; debido a que en el sistema organizacional cada día se requiere de un talento humano que no sólo esté profesionalizado y preparado técnicamente para desarrollar funciones, actividades y procesos sino que al mismo tiempo demuestren otras habilidades que le permitan ser proactivos, empáticos, dinámicos y adaptables a las necesidades organizacionales, entre otros.

A este propósito, Goleman (*ob.cit*); Salovey y Mayer (*ob.cit.*), sostienen que la inteligencia emocional tiene aplicación en todo el campo de la gerencia y gestión humana, en particular se pueden distinguir: dirección de personal, relaciones laborales, manejo de conflicto; selección de personal; gestión del cambio organizacional; desarrollo personal; toma de decisiones; liderazgo, sistema de comunicaciones entre otros. En fin, lo antes descrito abarca todos los procesos del sistema de la gestión del talento humano.

En ese sentido, se hace imprescindible e importante en el contexto empresarial, el de reconocer las emociones de los trabajadores / colaboradores que conforman la plantilla laboral en las organizaciones. Los autores antes citados, agregan que con el uso apropiado de la inteligencia emocional es posible maximizar la eficiencia organizacional.

Inteligencia Emocional: Aptitudes

La inteligencia emocional se fundamenta en las aptitudes, se entiende por aptitud como una característica de la personalidad de los individuos. Las actitudes se dividen en:

Personales: hacen referencia al dominio de uno mismo, determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad general; entre estas destacan: autoconciencia, abarca el reconocimiento propio (emociones, capacidades, limitaciones y forma de proceder); autodominio, capacidad que tiene el individuo para regular de forma consciente y voluntaria impulsos, emociones, sentimientos y estados de ánimo; automotivación, no requiere de otra persona para afrontar retos, desafíos, obstáculos que se le presentan en la vida.

Sociales: son las que determinan el manejo de las relaciones con otros semejantes se clasifican en: empatía, es comprender al otro, colocarse en el lugar de la otra persona; habilidades sociales, es la capacidad de interacción y de relacionarse en un ámbito con otras personas.

En conjunto, las aptitudes son fundamentales para el accionar efectivo de los individuos en el ámbito socio-laboral.

DESEMPEÑO LABORAL

Para iniciar el punto, presentamos la acepción de Varela (2010: p. 24), quien afirma que: “el desempeño hace referencia a la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización”. Es decir, son los aportes conductuales del individuo al logro de los propósitos u objetivos empresariales.

Por otra parte, el desempeño se da en función de las destrezas, habilidades, talentos, cualificación, experiencia y motivaciones presentes en cada uno de los colaboradores. Así mismo, las organizaciones para poder tener una visión global del comportamiento y funcionamiento operativo-administrativo de la misma, deben implementar acciones pertinentes a la práctica de desempeño; a través de ella se monitorea y valora el desempeño laboral, tanto individual, como grupal, de todo el personal adscrito a su estructura organizacional.

Es por ello, que cada organización implementa diferentes criterios relativos a qué valorar en el desempeño de sus colaboradores.

En particular, medir o valorar las acciones de una organización resulta imprescindible para detectar problemas de efectividad, eficiencia, la cual tiene repercusión en la productividad organizacional. Así pues, en este punto es que el desempeño laboral cobra especial relevancia.

Por otro lado, son muchos los aspectos que influyen en la consecución de los objetivos de una empresa y en su productividad, uno de los más importantes tiene que ver con cómo actúan y trabajan sus empleados. Como se ha dicho antes, acá es donde el desempeño laboral cobra vital importancia.

Factores / Estándares de Desempeño

A este propósito, los factores de desempeño son comportamientos de trabajo observables, orientados a medir los aportes del personal en función de cómo logra los resultados de las metas establecidas o las responsabilidades del cargo que ejecuta.

En la misma dirección, Salgado (2010: p.177), considera que un estándar es “una regla para evaluar o medir cosas”. Por lo tanto, son un conjunto de criterios que se imponen externamente a las funciones de un individuo, trabajador o empleado que va a ser evaluado y definido sobre la base de criterios organizacionales. Hay que destacar, que

los factores / estándares de desempeño deben ser iguales para todos los colaboradores que cumplan con las funciones de un mismo cargo en un período de tiempo.

Para los efectos de este estudio, a continuación, se presenta el cuadro 1, en donde se observan cada uno de los factores de desempeño que fueron considerados para la investigación.

Cuadro 1
Factores de Desempeño

Indicadores	Factores	Definición
Resultados	Planificación	Fijar objetivos y prioridades, programar actividades y organizar recursos.
	Control y seguimiento	Garantizar el cumplimiento oportuno del trabajo asignado en todas sus fases, implantando medidas correctivas ante desviaciones de los criterios establecidos.
	Cantidad y calidad de trabajo	Volumen de trabajo producido con exactitud, y confiabilidad en relación con los resultados esperados.
	Conocimiento del trabajo	Consiste en el saber teórico- práctico de las actividades, deberes, responsabilidades que involucra el cargo a desempeñar.
Comportamiento	Relaciones interpersonales	Mantener relaciones armoniosas y productivas en función del trabajo, tanto interno como fuera de la organización.
	Responsabilidad	Actitud asumida hacia las normas, políticas y obligaciones inherentes al trabajo.
	Iniciativa	Capacidad de conformar y desarrollar ideas y realizar acciones acordes con la realidad.
	Colaboración	Disposición para prestar ayuda a homólogos, compañeros, en asunto de trabajo.
	Capacidad Organizativa	Planificar, ordenar e integrar los diferentes elementos de su trabajo para el logro de los objetivos.

Fuente: Suárez (2023)

Para finalizar el punto, los factores antes descritos, permitieron medir el impacto que tienen los mismos en el desempeño laboral de los profesionales en las organizaciones. Estos factores, fueron la referencia para elaborar los ítems del instrumento aplicado.

Inteligencia Emocional Influencia en el Desempeño del Talento Humano

En atención con, la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano, luego de la revisión del estado del arte se ubican las siguientes consideraciones:

a) La inteligencia emocional es clave para el desempeño laboral del talento humano, pues dirige todo el accionar del ser humano y todos los roles que desempeña en el mundo de vida.

b) La influencia se observa a partir de las emociones y motivaciones pues a través de estas: focaliza, vincula y proyecta los propósitos de vida (tanto personales como organizacionales), de esta manera, vincula los objetivos individuales con los objetivos empresariales lo que permitirá contribuir con la efectividad y la eficiencia empresarial.

c) La inteligencia emocional influencia al personal porque su espectro es complejo y amplio, extendida hacia la satisfacción de las personas; a su vez, impulsa la gestión del cambio, así como la identificación y el compromiso con la organización donde prestan servicio. A este propósito, Danvila y Sastre (2010), señalan que la presencia de la inteligencia emocional en los individuos tiene un alto impacto en sus logros, tanto personales como profesionales.

d) La inteligencia emocional con el devenir de los tiempos ha alcanzado efectos positivos en el desempeño laboral del talento humano, porque se ha convertido en una herramienta a tener presente en los esquemas de dirección de personal, la cual, con la debida atención contribuye a que la organización alcance la efectividad organizacional.

e) Impacta en el desempeño laboral del personal, porque es autogestionada de manera particular; es decir, cada individuo va a su ritmo y decide el momento de su accionar.

Para concluir, la inteligencia emocional tiene influjo positivo en el desempeño laboral del talento humano, debido a que está orientada a lo interno del ser humano y a lo externo, contribuyendo de una u otra manera a la optimización de las gestiones operativas y administrativas en el ámbito organizacional. En fin, el manejo efectivo de la inteligencia emocional, permite a los individuos controlar sus emociones, canalizar su energía y actuar en función a realidades y necesidades en el ámbito donde desempeñan las funciones por las cuales fueron contratados.

APROXIMACIÓN INTERPRETATIVA

El siguiente punto, presenta los hallazgos obtenidos de la aplicación del instrumento, a los participantes de la investigación, a los fines de dar respuesta a la interrogante y a los propósitos planteados. Como se indicó en el marco metodológico (instrumento), las áreas indagadas en particular: a) descripción de la inteligencia emocional, b) aplicación, c) aptitudes, d) factores del desempeño laboral, e) influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Seguidamente, se presenta el cuadro 2, que recoge globalmente la percepción de los participantes.

Cuadro 2

Inteligencia Emocional Influencia en el Desempeño

#	Áreas Temáticas	Percepción de los Participantes
1	Descripción de la Inteligencia Emocional	* Estuvieron de acuerdo que es una herramienta individual, innata, natural e, interna que se encuentra presente en cada persona que influencia el manejo de emociones, sentimientos en el ámbito personal y laboral.
2	Aplicación de la Inteligencia Emocional	* Señalaron que tiene una aplicación amplia, que engloba todos los campos del ser humano que impacta el área personal y organizacional.
3	Aptitudes y su influencia en el desempeño laboral	* Todos estuvieron de acuerdo que las aptitudes se encuentran presentes en el accionar del humano afloran a través de la vida, el estudio y la experiencia laboral. son condiciones que se suman al conocimiento, a la competencia y a la capacidad para desempeñar cualquier función del cargo asignado. Requieren destreza, inteligencia o habilidades sociales para desarrollarlas.
4	Factores que miden el desempeño laboral	* La totalidad de los participantes conocen los factores de desempeño; en particular: conocimiento del trabajo, cantidad y calidad del trabajo, iniciativa, responsabilidad, colaboración, relaciones interpersonales entre otros. * Los participantes respondieron que los factores antes señalados son los más frecuentes aplicados en diferentes organizaciones coincidiendo con los desarrollados en este estudio.
5	Inteligencia emocional influencia en el desempeño laboral	* Todos concuerdan que se encuentra presente su influencia en el quehacer personal y laboral.

Fuente: Suárez (2023), a partir de la interpretación del instrumento aplicado

En definitiva, los hallazgos, mostrados en el cuadro anterior es una sinopsis que conjuga: sumatoria, integración, análisis e interpretación de la información suministrada por los participantes de la investigación, aunado a la experiencia y formación profesional en área de estudio del investigador para realizar la hermenéusis y presentar el documento.

Consideraciones Finales

Para finalizar, algunos aspectos destacables que emergen del estudio realizado:

De acuerdo a Goleman (2013), en la actualidad la inteligencia emocional es una herramienta indispensable y un factor determinante en el mundo laboral. También señala que esta inteligencia se apoya en las emociones, los sentimientos, así como en los rasgos personales y sociales (autoconciencia, autorregulación, empatía y capacidad social) de los individuos.

Las organizaciones están en la constante búsqueda de nuevas, herramientas, tendencias, enfoques, que les permitan adaptarse a las nuevas realidades y desafíos del contexto donde operan, una de esas herramientas es la inteligencia emocional. Goleman (2013) y Salovey y Mayer (1990), aseguran, que esta redefine el criterio del éxito en el trabajo, así como las prioridades esenciales de las empresas. De igual modo, sostienen que la inteligencia emocional tiene aplicación en todo el campo de la gerencia y gestión humana, tanto las emociones, como los sentimientos, aptitudes son determinantes en el accionar de los individuos en todos los ámbitos.

Con respecto al desempeño laboral, estos son comportamientos observables de trabajo que buscan medir el aporte individual de cada trabajador en atención a las funciones cargo por el cual fueron contratados. Para este estudio, se consideraron los siguientes factores de desempeño: planificación, control y seguimiento, cantidad y calidad de trabajo, conocimiento del trabajo, relaciones interpersonales, responsabilidad, Iniciativa, colaboración y capacidad organizativa los cuales son de uso frecuente en el ámbito empresarial.

En relación, con la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral los participantes de la investigación y la investigadora coinciden con los autores citados en el estudio en percibir que la inteligencia emocional influye en todo el accionar del ser humano y tiene repercusión en el desempeño laboral empresarial; lo anterior, se puede vincular con lo señalado por Danvila y Sastre (2010), quienes afirman que la inteligencia emocional en los individuos tiene un alto impacto en sus logros, tanto personales como profesionales.

Referencias

- Alvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo Hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y Metodología*. México. Editorial Paidós.
- Danvila, I. y Sastre, M. (2010). *Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación*. Cuadernos de Estudios Empresariales. México.
- Díaz, L. (2011). *Visión Investigativa en Ciencias de la Salud. Énfasis en Paradigmas Emergentes*. Valencia. Venezuela. IPAPEDI.
- Chiavenato, Idalberto (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia. Editorial Mc. Graw Hill.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligences*. New York. Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona. España. Editorial. Kairós.
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Barcelona. España. Editorial. Conecta.
- Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIESUCAB) (2022). *Informe de Coyuntura Venezuela*. <https://www.ucab.edu.ve/investigacion/centros-e-institutos-de-investigacion/iies/informes-de-coyuntura/>.
- KPMG, (2022). *La Empresa Venezolana. Visión Venezuela*. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ve/pdf/2022/05/La-empresa-venezolana-en-2022.pdf>.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. México. Tillas.

- Ospina, H. (2010). Nuevos Paradigmas en Gestión Humana. Revista Ciencias Estratégicas. Tomo 18 –N.º 23. Colombia.
- Saldarriaga, J. (2008). Gestión Humana: Tendencias y Perspectivas. Estudios Gerenciales. Vol. 24. N. 107. Colombia.
- Salgado, E. (2010). Gerencia del Desempeño. En Varela y Salgado (editores), el Desempeño de los Individuos en las Organizaciones. (pp 169-192). Caracas. Venezuela. Ediciones IESA.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, Vol. 9. Yale University. New Haven.
- Sierra, R. (1988). Técnicas de Investigación Social: Teoría y Ejercicios. Madrid. Ediciones. Paraninfo S.A.
- Suárez, B. (2019). Inteligencia Emocional desde la Gestión del Talento Humano. En Libro Redes del Conocimiento y Emprendimiento. Tomo I. Cap.55. Pág. 942-960. Valencia. Venezuela. Ediciones Universidad Arturo Michelena.
- Suárez, B. (2017). Las Almas del Oro Negro. Prácticas Laborales para el Decenio 2000-2010. Alemania. Editorial Académica Española.
- Ulrich, D. (2006). Recursos Humanos Champions. Cómo pueden los recursos humanos cobrar valor y producir resultados. Buenos Aires. Granica.
- Varela, O. y Salgado, E. (2010). El Desempeño de los Individuos en las Organizaciones. (pp 23-47). Caracas. Venezuela. Ediciones IESA.