

## Artículo

# Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo



José Luis Duque Ceballos<sup>a,b</sup>, Mónica García Solarte<sup>c</sup> y Andrea Hurtado Ayala<sup>d,\*</sup>

<sup>a</sup> Docente de tiempo completo, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia

<sup>b</sup> Investigador, Grupo de Investigación Humanismo y Gestión, Universidad del Valle, Cali, Colombia

<sup>c</sup> Docente Titular, Departamento de Administración y Organizaciones, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Cali, Colombia

<sup>d</sup> Estudiante, Doctorado en Administración, Universidad del Valle, Cali, Colombia

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

*Historia del artículo:*

Recibido el 17 de agosto de 2016

Aceptado el 20 de junio de 2017

On-line el 5 de septiembre de 2017

*Códigos JEL:*

M12

M54

L25

*Palabras clave:*

Aptitud emocional

Personalidad

Competencias

Desempeño

Productividad

## RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales, a través de la aplicación de una encuesta a 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral superior a tres años y que se encuentran desempeñando cargos administrativos. La metodología utilizada es la regresión lineal estimando previamente un análisis factorial exploratorio para agrupar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral.

© 2017 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level

## ABSTRACT

This article aims at analyzing the influence of emotional intelligence on the development of labor skills, through the application of a survey to 122 graduate students with more than three years of work experience who are holding administrative positions. The methodology used is linear regression previously estimating an exploratory factor analysis to group the personal and social skills of emotional intelligence. In the results it is found that the emotional intelligence displayed in the emotional and social skills positively affects job skills, finding that aspects such as emotion recognition, teamwork, communication, achievement orientation, perception and negotiation are characteristics of the individual that favor the formation of skills affecting job performance.

© 2017 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*JEL classifications:*

M12

M54

L25

*Keywords:*

Emotional aptitude

Personality

Skills

Performance

Productivity

\* Autor para correspondencia. Dirigir a: Calle 4B No. 36-00, Oficina 3009, Cali, Colombia.  
Correo electrónico: [andrea.hurtado.ayala@correounivalle.edu.co](mailto:andrea.hurtado.ayala@correounivalle.edu.co) (A. Hurtado Ayala).

## Influência da inteligência emocional em competências profissionais: um estudo empírico em empregados de nível gerencial

### R E S U M O

#### Classificações JEL:

M12  
M54  
L25

#### Palavras-chave:

Competência emocional  
Personalidade  
Competências  
Desempenho  
Produtividade

Este artigo tem como objetivo analisar a influência da inteligência emocional no desenvolvimento das competências profissionais através da aplicação de uma pesquisa com 122 alunos de pós-graduação com mais de três anos de experiência de trabalho e que estão realizando funções administrativas. A metodologia utilizada é a regressão linear que estimou anteriormente uma análise fatorial exploratória para agrupar as competências pessoais e sociais da inteligência emocional. Nos resultados verificou-se que a inteligência emocional exibida nas habilidades emocionais e sociais afeta positivamente as competências profissionais, e que os aspectos como o reconhecimento de emoções, o trabalho em equipe, a comunicação, a orientação para a realização, a percepção e a negociação são características do indivíduo que favorecem a formação de habilidades que afetam o desempenho no trabalho.

© 2017 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## 1. Introducción

La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás (Goleman, 1999). Desde el surgimiento de este concepto, se ha considerado que la IE, como capacidad para gestionar las emociones, constituye un aspecto que afecta el desempeño de los individuos en el ámbito laboral.

Las aptitudes emocionales que determinan la IE se relacionan con el pensamiento y los sentimientos originando un mayor desempeño laboral, donde dichas aptitudes pueden ser personales por determinar el dominio de sí mismo; o sociales por determinar el manejo de la relaciones con otros (Goleman, 1995). Este componente humano se analiza al interior de las organizaciones porque puede permitir comprender el rendimiento de los individuos en el puesto de trabajo, y específicamente, el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen los individuos para ejercer su labor, denominadas competencias laborales (Fernández, 2005). En este sentido, este artículo pretende analizar la relación existente entre IE y competencias laborales, y para ello se realiza un estudio empírico a una muestra de 122 estudiantes de maestría de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle (Cali, Colombia) que ocupan cargos en el área administrativa. La encuesta realizada mide la IE a partir de las dimensiones aptitudes personales y sociales, y por medio de un análisis factorial exploratorio se identifican los componentes de ambas dimensiones. Posteriormente, se realizan dos modelos de regresión lineal donde se busca establecer la influencia de ambas aptitudes en las competencias laborales, obteniendo los principales aspectos de personalidad y comportamiento que influyen positivamente en el desarrollo de competencias laborales.

El artículo se desarrolla de la siguiente forma: inicialmente, se presenta una revisión de la literatura sobre IE, competencias laborales y su relación; posteriormente, se describe la metodología del artículo; luego se presentan los procedimientos, estimaciones y resultados obtenidos y, finalmente, se presenta la discusión de los resultados y conclusiones.

## 2. Marco teórico

El marco teórico que soporta la investigación se presenta de la siguiente forma: se plantea una revisión de los conceptos de inteligencia emocional y competencias laborales y, posteriormente, se

realiza una revisión de la literatura sobre la relación entre IE y competencias laborales, sobre la cual se plantean las dos hipótesis a comprobar.

### 2.1. La inteligencia emocional

Larsen y Buss (2005) plantean la influencia que las emociones tienen en los estados anímicos y físicos del individuo, pues estas inciden en cierta medida en los comportamientos que las personas logren manifestar en un momento determinado. Por otra parte, Romero y Acosta (2006), Subiran (2010) y Ljungholm (2014) plantean que existe una estrecha relación entre el correcto ejercicio del líder y sus habilidades emocionales, pues estas determinan los comportamientos e interacciones de él.

Las emociones representan una parte de la esencia del ser humano, pues determinan su comportamiento frente al entorno y frente a los individuos con quienes interactúa, por tal motivo podrían llegar a ser calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo. Por ejemplo, a nivel organizacional, algunas emociones como la tristeza y la melancolía pueden ser vistas como perjudiciales para el correcto desempeño de las personas (Rathi, 2014, Tofighi, Tirgari, Fooladvandi, Rasouli y Jalali, 2015).

Lo anterior lleva a pensar que las emociones pueden tener un carácter intencional (Cruz, 2012), pues el individuo puede impulsar la aparición de una emoción sobre otra. Así, de acuerdo a la intencionalidad de las emociones se puede llegar a pensar que el control o gestión de estas determina el nivel de ajuste que el individuo manifieste en diferentes momentos o contextos a los que se enfrenta. Es aquí cuando surge la inteligencia emocional, definida por Goleman (1995) citado por Duque (2012) como «la capacidad que poseen las personas para gestionar sus emociones y utilizarlas en favor de un mayor desempeño laboral» (Duque, 2012, p. 154).

Dicha inteligencia emocional le permite al individuo, en primer lugar, identificar sus emociones y, en segundo lugar, conocer cuáles le permiten tener un resultado mejor en lo que realiza, así como identificar cuáles emociones tiene un mayor peso dentro de su personalidad. Es este un concepto que autores como Salovey y Mayer (1990), Cherniss (2004) y Ander-Egg (2006), citado por Duque (2012), entre otros, exploran y analizan con el fin de encontrar la relación entre las emociones y los impulsos y/o acciones que toma el individuo en diferentes contextos.

En la tabla 1 se presentan algunas de las aproximaciones realizadas al concepto de IE, que permiten obtener una mejor definición de la misma.

**Tabla 1**  
Aproximación teórica a la inteligencia emocional

Autor	Aproximación teórica a inteligencia emocional
Cooper y Sawaf (1998) citado por Duque (2012)	«La aptitud emocional crea las correspondientes cualidades en el corazón y le permiten a uno poner en práctica las destrezas del conocimiento emocional, desarrollando mayor autenticidad y credibilidad, y capacitando para ampliar su círculo de confianza» (Duque, 2012, p.155)
Ander – Egg (2006 citado por Duque, 2012)	«La emoción y la acción son inseparables. La emoción impulsa a la acción y la acción es más efectiva cuando lleva una buena carga de emocionalidad. La IE se expresa en el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, y en la capacidad para motivarse a uno mismo» (Duque, 2012, p.156)
Weisinger (1998) citado por Duque (2012)	«La IE es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestros comportamientos y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados» (Duque, 2012, p. 156)
Moon y Hur (2011) citado por Duque (2012)	Los individuos con altos niveles de IE son capaces de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan en las organizaciones. «Coinciden en su asociación negativa con el estrés laboral, el agotamiento y la mala salud. Los autores hacen un análisis concreto de los aspectos emocionales sin tener en cuenta las habilidades cognitivas de los individuos» (Duque, 2012, p. 156)
Thorndike (1920) citado por Duque, 2012)	«Menciona la importancia de ciertos antecedentes que pueden ayudar a comprender la IE, estos tienen que ver con la inteligencia social definida como «la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres y actuar sabiamente en las relaciones humanas» (Duque, 2012, p. 158)
Matthews, Zeidner y Roberts (2002) citado por Prieto, Ferrandiz, Ferrando, Sanchez y Bermejo, 2008)	Plantean el surgimiento de dos grandes posturas teóricas con respecto a la IE y los instrumentos de medida empleados: «la primera utiliza medidas de autoinforme y enfatiza la efectividad psicológica (éxito social, laboral o educativo), basándose en modelos de personalidad y ajuste no cognitivos. (...) la segunda basándose en modelos de inteligencia y desempeño desarrolla medidas de rendimiento resaltando la capacidad cognitiva para procesar y regular la información y la adaptación emocional»
Chopra y Kanji (2010) citado por Duque (2012)	«Plantean la necesidad de separar los términos de inteligencia y emociones para poder definir el concepto general, ya que el primero tiene que ver con elementos objetivos y el segundo con elementos subjetivos del ser humano. Entonces, definen la inteligencia como un estado mental y psicológico» (Duque, 2012, p. 157)
Salovey y Mayer (1990); Mayer, Caruso y Salovey (2000) citados por Duque (2012)	«La IE se define como la forma de entender las emociones y se compone de cuatro áreas: Valoración y expresión de las emociones propias Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros Regulación de las propias emociones Uso de las emociones para facilitar el desempeño» (Duque, 2012, p. 158)
Zárate y Matviuk (2010) citado por Duque (2012)	«Hacen una definición de las emociones donde las relacionan con las experiencias subjetivas del ser humano a la vez que permiten la activación de conocimientos y coordinación de estados corporales para la valoración y afrontamiento de ciertas condiciones situacionales» (Duque, 2012, p. 158)
Zárate y Matviuk (2012)	«Las áreas de la IE, valoración y entendimiento de las emociones propias, valoración y entendimiento de las emociones de los demás y uso de las emociones, tienen una relación positiva con las prácticas de liderazgo y que por lo tanto, son estas áreas las que se deben reforzar en los líderes para lograr en ellos aumentar su efectividad»
Wong y Law (2002) citado por Duque (2012)	«La IE ha sido propuesta como un importante y potencial constructo para la gerencia de recursos humanos» (Duque, 2012, p.158)

Fuente: Duque (2012, pp. 158).

De acuerdo a lo planteado en la tabla 1, Weisinger (1998), Cooper y Sawaf (1998) y Ander – Egg (2006) citado por Duque (2012) coinciden en situar a la IE en un sitio de privilegio, en el cual la relacionan directamente con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en las personas, pues según los autores, esta capacidad emocional le permite al individuo orientar su acción así como definir sus comportamientos.

Ahora bien, la investigación desarrollada por Moon y Hur (2011), permite concluir en una primera aproximación, que los individuos con mayor IE pueden enfrentarse de mejor forma a las situaciones que se les presentan en sus puestos de trabajo y por ende lograr mayores índices de satisfacción laboral, a diferencia de aquellos que no logran el desarrollo de dicha capacidad.

Por último, Wong y Law (2002), Zárate y Matviuk (2010, 2012) y Chopra y Kanji (2010), analizan la IE como aquella que contribuye entre otros aspectos a generar cualidades de líder, a activar conocimientos y gerenciar de forma efectiva a las personas.

De esta forma se puede analizar a la IE como un esfuerzo humano por identificar las emociones y encontrar los medios necesarios para gestionarlas de forma adecuada ante determinadas situaciones y para que sea un proceso constante de control, comprensión y autogestión de emociones.

habiendo explorado el concepto de IE, así como analizada su relación con el desarrollo de habilidades y el desempeño en algunos de los contextos a los que se enfrenta el ser humano, es necesario definir el concepto de competencias laborales y encontrar la relación final que entre ambos existe. A continuación se realiza la presentación de las aproximaciones teóricas al concepto de competencias laborales.

## 2.2. Competencias laborales

Las personas en las organizaciones, a través del desarrollo de sus labores y aplicación de capacidades, representan quizá uno de los principales motores de éxito que puede o no garantizar la competitividad de las mismas. Por tal motivo, analizar el componente humano de las organizaciones es un imperativo para entender el rendimiento de los individuos, el cual puede estar determinado por las habilidades, destrezas y capacidades que este posea, o se encuentre en la capacidad de desarrollar en el ejercicio de su labor (Lingling, Xuhui, Cunrui y Fei, 2014; Priya y Panchanatham, 2014). Estas habilidades son las denominadas competencias del individuo, que llegan a garantizar un desempeño superior de quien las desarrolla en comparación con aquellas personas que no las poseen en un momento determinado.

Así, la gestión del conocimiento y las competencias han sido procesos que se han desarrollado en la actualidad debido a la exigencia del entorno por establecer y aplicar prácticas que brinden nuevas estrategias de dirección a las empresas, además se deben encontrar las mejores prácticas para seleccionar, mantener y desarrollar de manera efectiva el talento humano, generando condiciones para que este se convierta en la principal fuente de éxito organizacional. Por esto, en la actualidad no es suficiente evaluar al talento humano con base en sus aspectos intelectuales o cognitivos sino ir más allá, buscando identificar y fortalecer habilidades, fortalezas propias de cada uno y de las cuales depende su desempeño efectivo dentro de una carga específica (Robles, 2012; Powers, Jennings y DeCarlo, 2014; Fulthorp y D'Eloia, 2015).

**Tabla 2**  
Aproximación teórica a las competencias laborales

Autor	Aporte teórico
Levy-Leboyer (2002)	«Las competencias afectan la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos para cumplir bien una misión» (Levy-Levoyer, 2002 citado por Fernández de Tejada, 2010, p. 94), son características individuales enlazadas con valores y conocimientos adquiridos. Las competencias se alcanzan cuando el trabajo se hace más automatizado y cada vez menos dependiente de un control cognitivo
Fernández (2005)	Define las competencias como el «conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación» (Fernández, 2005, p. 34)
Mitrani, Dalziel y Fitt (1992)	Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta; cualquier característica individual que pueda medirse de un modo fiable y que se pueda demostrar que se diferencia significativamente entre los trabajadores con y sin desempeño excelente
Alles (2006)	Las competencias son rasgos de personalidad y comportamientos que producen un buen desempeño en el puesto de trabajo. El autor hace una división de las competencias en cardinales y específicas
Vargas, Casanova y Montanaro (2001)	Son atributos subyacentes que ocasionan un desempeño laboral exitoso, capaces de explicar el desempeño superior de un trabajador en su puesto. Las competencias comprenden lo que la persona sabe hacer, lo que puede hacer y lo que quiere hacer, incluyendo un nivel subjetivo al desarrollo de las mismas
García (2005)	Las personas desarrollan competencias para ser receptivas y actúan sin prejuicios; aprovechan los efectos de las sinergias que obtienen de unir sus propias capacidades con las de otras personas. Las competencias completan el motor que genera las acciones, promueven el desempeño efectivo
Monzó (2006)	Desde un enfoque dinámico, las competencias son adquiridas mediante la educación, la experiencia y en la vida cotidiana, por medio de un proceso de desarrollo continuo (educación, experiencia, vida cotidiana) y en diversos contextos. El desarrollo de estas competencias conduce al éxito en las actividades realizadas
Carrillo, Iranzo y la Garza (2000)	La singularidad de la noción de competencias radica en que permite revelar el carácter particular de las cualidades de los individuos. Es decir, se remite a atributos y trayectorias individualizadas
Gil (2007)	Las competencias son «motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo» (Gil, 2007, p.85)
Gallart y Jacinto (1995) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013)	«La noción de competencia, tal como es usada en relación con el mundo del trabajo, se sitúa a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento» (Lladó, Sánchez y Navarro, 2013, p. 84)
Catalano, Avolio, Sladogna y Laborales (2004) citado por Martínez (2008) González (2010)	«Son un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes» (Martínez, 2008, p. 203) Fenómeno o estructura de naturaleza compleja que expresa la actuación profesional del sujeto

Fuente: elaboración propia.

Dado lo anterior, surgen las competencias y la gestión de estas como procesos estratégicos de apoyo a la dirección para alcanzar los objetivos organizacionales; sin embargo, es conveniente mostrar en la *tabla 2* algunas definiciones de este concepto que han sido realizadas por diferentes autores del área.

De acuerdo a lo expuesto en la *tabla 2* por los diferentes autores, se pueden entender las competencias como aquellos rasgos de carácter y características del individuo, que si se desarrollan le pueden garantizar un desempeño superior en relación con aquellos que nos las posean o desarrollen en un momento determinado. Adicionalmente, las competencias laborales tienen una característica fundamental, la posibilidad de desarrollarlas, es decir, aun cuando una persona no tenga la habilidad para trabajar en equipo la puede desarrollar, siempre y cuando cuente con las condiciones no solo personales sino de contexto que le permitan dicho fin.

Las competencias laborales, en la medida que son comportamientos y características que suponen un desempeño superior, pueden ser medidas y calificadas a través de los resultados alcanzados por las acciones de las personas en el contexto donde se desenvuelven.

En este sentido, Spencer y Spencer (1993), citado por Alles (2006), definen las competencias como «una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación» (Alles, 2006, p.60), señalando que una «característica subyacente» tiene que ver con una parte profunda del individuo que puede describir su comportamiento en diferentes situaciones; por otra parte, «causalmente relacionada» «significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño» (Alles, 2006, p.60); mientras que el «estándar de efectividad» es el que permite identificar que alguna actividad se desarrolla de acuerdo a estándares o criterios generales de rendimiento. Entonces, las competencias laborales según Spencer y

Spencer (1993) permiten obtener y medir el desempeño de los individuos de acuerdo a parámetros de rendimiento que determinan la efectividad del comportamiento de estos (individuos).

Por lo tanto, las competencias laborales se pueden considerar como «un conjunto de elementos o factores, asociados al éxito en el desempeño de las personas, y cuando se hace referencia a los orígenes del mismo» (Escobar, 2005, p. 35) y «aparecen vinculadas a una forma de evaluar aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo» (McClelland, 1973 citado por Calvo, 2014, p.168), dejando ver la relación inequívoca entre las competencias laborales y la medición del desempeño en las organizaciones.

Ahora bien, Alles (2006) realiza una definición de las competencias que pueden ser desarrolladas en los niveles intermedios y superiores de las organizaciones, que son tenidas en cuenta en la presente investigación (al igual que otras denominadas genéricas que también pueden ser aplicadas en cualquier nivel de la organización) y determinar de esta manera la relación o influencia que sobre estas tiene la IE. Las competencias son:

- Habilidad analítica: representa el tipo y alcance de razonamiento, así como, la manera en que una persona organiza el trabajo en su pensamiento. En general, es la capacidad de una persona para hacer un análisis lógico, detectar problemas, explorar información importante, detectar datos relevantes, analizar y presentar informes financieros y estadísticos.
- Iniciativa, autonomía, sencillez: enfrentar rápidamente los pequeños problemas que surgen en la actividad diaria sin consulta previa a la autoridad directa. Con esto se soluciona un problema menor sin necesidad de esperar a que empeore, representando así la capacidad de la persona para solucionar problemas sin que exista una solución previa.
- Liderazgo: habilidad para orientar las actividades de un grupo hacia determinado fin. Las principales características del líder son



realizar direccionamientos, plantear objetivos y comunicarlos, motivar a los empleados y generar confianza en el grupo.

- **Dinamismo:** habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones o problemáticas que se presenten, bajo la participación de diversas personas, en largas jornadas de trabajo, pero sin dejar afectar el nivel de actividad.
- **Empowerment:** direccionar y plantear objetivos claros de desempeño fijando responsabilidades individuales. Se aprovechan las diversas habilidades de los integrantes de un equipo para alcanzar un mayor valor agregado en el negocio. Para ello, se requiere efectuar una combinación propicia de circunstancias, personas y tiempo y realizar acciones encaminadas en mejorar dichas habilidades.
- **Desarrollo de su equipo:** habilidad para desarrollar las capacidades de un equipo de trabajo. Para ello se requiere destreza en las relaciones interpersonales y capacidad de comprensión de las consecuencias que tienen las acciones propias sobre las acciones del equipo.
- **Modalidades de contacto:** capacidad para demostrar las habilidades de comunicación mediante el desarrollo de procesos de comunicación claros, promoviendo la transferencia de información, tomando la vocería por otros y tomando en cuenta los aportes de otros.
- **Nivel de compromiso, disciplina personal, productividad:** apoyar y tomar decisiones afines con el logro de objetivos comunes. Es prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de objetivos, implica justicia y benevolencia al tomar decisiones difíciles, ejercicio del control en las acciones propuestas, habilidad para plantearse así mismo objetivos de desempeños superiores a los demás y de lograrlos de forma exitosa.
- **Orientación al cliente interno y externo:** individuo sensible con respecto a las necesidades presentes y futuras de clientes potenciales, externos o internos. Esta actitud permite incorporar el conocimiento y percepción del cliente a las acciones o actividades planteadas.
- **Colaboración:** habilidad de trabajo en conjunto con compañeros de trabajo de diferentes disciplinas, planteándose expectativas en comparación con las actividades de los demás bajo un contexto de comprensión y tolerancia interpersonal.
- **Capacidad de aprendizaje:** habilidad de asimilar nueva información y aplicarla en las actividades de forma exitosa. Esto implica adquirir y aplicar nuevos modelos cognitivos y maneras de analizar e interpretar la realidad.
- **Tolerancia a la presión:** habilidad de actuar de forma eficaz aun cuando exista presión por el tiempo, enfrentando dificultades, conflictos y adversidades. El individuo presenta un alto desempeño en situaciones problemáticas donde se exige de su mayor esfuerzo.
- **Competencia, capacidad:** poseer extensos conocimientos en su área, comprender la naturaleza de las dificultades o situaciones complejas. Es la capacidad de trabajo con individuos que cumplen otras funciones y habilidad para desempeñar funciones diferentes. El individuo basa las acciones en razonamientos y sucesos reales. Disponibilidad de compartir su propio conocimiento y aprender continuamente.
- **Responsabilidad:** nivel de compromiso asumido por las personas para enfrentar y realizar las acciones y actividades que le corresponden.
- **Productividad:** habilidad para plantearse objetivos propios de desempeño superior al promedio, y de lograrlos de manera eficaz.

### 2.3. Relación entre inteligencia emocional y competencias laborales

De acuerdo a las definiciones de competencia laboral se puede inferir que las competencias dependen de la personalidad y del

componente psicológico del individuo (Alles, 2006), en el que se encuentran las emociones, que como bien lo menciona Goleman (2000) son fundamentales para el desarrollo de las habilidades del individuo en el puesto de trabajo.

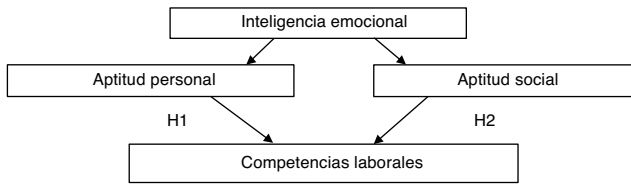
De acuerdo a la definición de Fernández (2004), las competencias serían el factor diferenciador entre la efectividad en el desarrollo de las actividades de un trabajador, siendo medibles y modificables de acuerdo a las condiciones de quien las aplica. Se puede inferir que estas competencias al tener una estrecha relación con el concepto mismo del individuo, sus actitudes y conducta, se ven afectadas de manera directa por elementos como las emociones y sentimientos que son inseparables de las acciones humanas en cualquier contexto donde se presenten (Swanson y Zobisch, 2014), pues no podría negarse la necesaria inclusión de emociones de agrado, desagrado, felicidad, inconformismo, entre muchas más que siempre acompañan los actos de las personas.

Por su parte, García (2005) plantea que las personas desarrollan competencias para ser receptivas y actuar sin prejuicios; aprovechando los efectos de las sinergias que obtienen de unir sus propias capacidades con las de otras personas. Igualmente, las competencias completan el motor que genera las acciones, es decir, para el desempeño efectivo se necesita de la conjunción de condiciones tanto cognitivas como emocionales que permitan al individuo analizar su entorno y tomar las mejores decisiones (Moon y Hur, 2011; Suhaimi, Markuzi y Mustaffa, 2014). Esta definición permite evidenciar la relación que existe entre la parte emocional del individuo y las competencias laborales, y estas últimas incluyen un componente emocional que facilita el deseo necesario para encaminar una acción.

Las competencias o características emocionales le imprimen a las competencias laborales elementos particulares del individuo que potencian la adquisición de nuevas habilidades y destrezas que terminan por facilitarle un mejor análisis de su entorno para la toma efectiva de decisiones. Por su parte, Vargas, Casanova y Montanaro (2001) señalan que las competencias comprenden tres aspectos: aquellos que la persona sabe hacer, aquello que puede hacer y aquello que quiere hacer, además de un nivel subjetivo al desarrollo de las mismas, este último determinado por las emociones y sentimientos que los individuos identifiquen, reconozcan y manifiesten en su lugar de trabajo. Por esto, si bien no todas las emociones de las personas son consideradas como positivas, la autogestión de las mismas y selección de las que resultan de beneficio, se realiza a través de la IE (Hess y Bacigalupo, 2013; Gholami, Shams y Amoozadeh, 2013; Meisler, 2014).

Adicionalmente, la IE permite establecer el alcance de un individuo en el desarrollo de capacidades que conduzcan al desarrollo de aptitudes emocionales. Por lo que una «elevada IE, por sí sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo; significa solo que tiene un excelente potencial para adquirirlas» (Goleman, 2000, p.44). Por tanto, las condiciones de la IE que conducen a un desempeño superior se clasifican en 5:

- «Independientes: cada una efectúa una contribución inigualable al desempeño laboral.
- Interdependientes: cada una requiere hasta cierto punto de otras determinadas, con muchas interacciones fuertes.
- Jerárquicas: una facultad de la IE sirve de base a otra.
- Necesarias pero no suficientes: poseer una facultad de IE subyacente no garantiza que alguien desarrolle o exhiba las aptitudes asociadas tales como la colaboración o el liderazgo.
- Genéricas: la lista general es aplicable, hasta cierto punto a todos los trabajos. Sin embargo, en trabajos diferentes se requieren aptitudes diferentes». (Goleman, 2000, p.45).



**Figura 1.** Relaciones entre IE y competencias laborales.  
Fuente: elaboración propia.

Con estas condiciones se puede comprender que un alto nivel de IE implica el desarrollo y puesta en práctica de dichas condiciones que se refuerzan mediante otras capacidades y emociones, así como se menciona en la anterior definición «una facultad de la IE sirve de base a otra» (Goleman, 2000, p.45).

Si se realiza un análisis de las facultades descritas anteriormente, se puede identificar cómo la aparición o desarrollo de las mismas facilita y permite identificar características como el liderazgo, la comunicación, la colaboración y el desempeño, que son catalogados como competencias necesarias para resultados de éxito en el puesto de trabajo (Brown, 2014).

Por lo tanto, entendiendo la complejidad del ser humano, no podría negarse una separación radical entre lo cognitivo y emocional, pues este último se hace presente en casi todos los actos y pensamientos del individuo determinando sus condiciones de interacción en los diferentes contextos.

En este sentido, teniendo en cuenta las dimensiones de la IE propuestas por Goleman (1999): aptitud personal y aptitud social, donde la aptitud personal es aquella que determina la forma en que las personas se relacionan consigo mismo, incluyendo el conocimiento y dominio de sí mismo; y la aptitud social es aquella que determina la forma en que las personas se relacionan con las demás, se plantean las siguientes hipótesis con el propósito de comprobar la relación entre IE y competencias laborales:

- Hipótesis 1: la aptitud personal de los empleados influye positivamente en el desarrollo de sus competencias laborales.
- Hipótesis 2: la aptitud social de los empleados influye positivamente en el desarrollo de sus competencias laborales.

Las relaciones propuestas se representan en la figura 1.

### 3. Metodología

Para probar las hipótesis propuestas se ha diseñado un cuestionario que fue aplicado a estudiantes de maestría de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle (Cali, Colombia). A continuación se presenta el método de selección de la muestra, el diseño del cuestionario y los procedimientos de análisis.

#### 3.1. Datos

Las hipótesis fueron comprobadas usando datos empíricos tomando como población objetivo a los estudiantes de maestría matriculados en la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle. La decisión de usar esta población se debe, primero, a que los criterios de admisión a estos programas académicos plantean que los aspirantes deben ser profesionales con experiencia laboral no menor a tres años, permitiendo de esta forma contar con una población de empleados con competencias laborales desarrolladas a lo largo de su vida profesional. Y segundo, porque dadas las dificultades para acceder a un marco muestral que liste todos los elementos de la población ocupada en Colombia, se opta por elegir los estudiantes de maestría de la Universidad del

**Tabla 3**  
Consistencia interna de las escalas de medida

Constructo	Número de ítems	α Cronbach
<i>Inteligencia emocional</i>	59	0,849
<i>Dimensiones IE</i>		
Aptitud personal	29	0,794
Aptitud social	30	0,776
<i>Competencias laborales</i>	15	0,891

Fuente: elaboración propia.

Valle como un conglomerado donde los elementos están geográficamente cercanos uno del otro, minimizando el costo para obtener observaciones (Scheaffer, Mendenhall y Ott, 1987).

La encuesta fue realizada en el primer semestre del 2013, y de acuerdo a la información suministrada por los directores de programa, para esta fecha se encontraban 288 estudiantes matriculados. Para definir el tamaño de la muestra se utilizan las fórmulas básicas del muestreo aleatorizado simple (Martínez, 1984) tomando un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Los resultados arrojaron una muestra óptima de 72 estudiantes. Sin embargo, teniendo en cuenta algunos criterios generales, es preferible tener una muestra mayor para que los resultados de los análisis sean mucho más estables y minimizar la probabilidad de que los ítems discriminen de forma distinta en otras muestras (Morales, 2013). Además, para realizar un análisis factorial del instrumento, se debe encuestar a un número de sujetos necesario para hacer este análisis. La recomendación es utilizar muestras que se encuentren alrededor de los 150 sujetos (Kline, 1994), teniendo como mínimo un total de 100 individuos. Para este estudio, se obtuvieron 122 cuestionarios completos que representa una tasa del 42% de cuestionarios válidos.

#### 3.2. Medidas

Para medir los constructos del modelo se adoptan medidas existentes en la literatura. De esta forma:

- **Inteligencia emocional:** la IE es un constructo bidimensional que se mide utilizando la escala de Goleman (1995) compuesta por 59 ítems basados en los dos tipos de aptitudes que componen la IE; la aptitud personal conformada por 29 ítems y la aptitud social conformada por 30 ítems.
- **Competencias laborales:** se miden según la escala de competencias definida por Alles (2006) conformada por 15 ítems que corresponden a competencias de niveles medios y superiores, y otras genéricas que se consideran fundamentales en cualquier cargo.

### 4. Resultados

Para comprobar las relaciones propuestas se estima un modelo de regresión lineal, pero antes de hacerlo es necesario demostrar que las medidas cumplen con los criterios de validez y fiabilidad (Formell y Larcker, 1981). La fiabilidad de los constructos se prueba calculando el coeficiente Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna de la escala (Arribas, 2004). En la tabla 3 se muestra que el coeficiente es superior a 0,7 para cada escala, siendo un nivel satisfactorio de fiabilidad (Diamantopoulos y Sigaw, 2009).

Para probar la validez de los constructos se realizó un análisis factorial exploratorio, usando el método de componentes principales para extraer los factores y el método de rotación varimax para generar la solución donde se minimice el número de variables que tengan altas correlaciones en cada factor (Craig y Douglas, 2005). Al realizar el análisis factorial con los 30 ítems del constructo aptitud personal resultan 9 factores con autovalores superiores a 1 que

**Tabla 4**  
Análisis factorial aptitud personal

Factor	Ítems	Componentes								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
F1	Identifica y reconoce emociones	0,775								
	Reconoce elementos positivos de emociones	0,850								
	Reconoce efectos negativos de emociones	0,835								
	Conoce límites emocionales	0,684								
	Responsable por efectos de emociones	0,560								
F2	Expresa con facilidad el enojo		0,633							
	Expresa emociones aunque sean negativas		0,741							
	Expresa emociones en el lugar de trabajo		0,748							
	Expresa con facilidad la tristeza		0,726							
F3	Importancia trabajo en equipo para éxito vida personal			0,771						
	Importancia trabajo en equipo para éxito vida profesional			0,854						
F4	Estado físico influye en las emociones manifestadas				0,750					
	Experimenta sentimientos de frustración				0,655					
	Los cambios alteran emociones manifestadas ante otras personas				0,707					
F5	Desiste de una meta planteada cuando son muchos obstáculos				0,596					
	Identifica razones de felicidad					0,581				
	Expresa con facilidad felicidad					0,769				
F6	Es claro en expresar lo que quiere y espera de las personas					0,586				
	La honestidad e integridad indispensables para todos sus actos						0,552			
	El desempeño es resultado de su propio esfuerzo						0,702			
F7	Es consciente de fortalezas como persona						0,596			
	La innovación es fundamental para toda actividad que realiza							0,519		
F8	Persiste en la búsqueda y logro de objetivos							0,696		
	Identifica razones de enojo								0,794	
F9	Identifica razones de frustración								0,549	
	Compromiso con metas de otras personas									0,696

Fuente: elaboración propia.

explican el 67,8% de la varianza total de la escala. Esta solución presenta un buen nivel de ajuste según el índice de adecuación muestral (Kaiser-Meyer-Olkin [KMO] = 0,7) que debe ser superior a 0,5. La prueba de esfericidad de Bartlett permite contrastar si la matriz de correlaciones es una matriz identidad, es decir, plantea la hipótesis nula de no correlación lineal entre las variables, que en caso de ser aceptada indica que el modelo factorial es inadecuado. En esta prueba, con un nivel de significancia  $p < 0,01$  se rechaza la hipótesis nula planteada, por lo tanto, el análisis factorial exploratorio estimado es válido (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

El análisis factorial para los 29 ítems del constructo aptitud social arrojó 8 factores que explican el 63,42% de la varianza total de la escala. Esta solución presenta un buen nivel de ajuste según el índice de adecuación muestral (KMO = 0,726) y la prueba de esfericidad de Bartlett confirma la validez del análisis factorial con un nivel de significancia  $p < 0,01$ . Por su parte, el análisis factorial para los 15 ítems del constructo competencias laborales arrojó un factor que explica el 40,15% de la varianza total de la escala. Esta solución presenta un buen nivel de ajuste según el índice de adecuación muestral (KMO = 0,849) y la prueba de esfericidad de Bartlett confirma la validez del análisis factorial con un nivel de significancia  $p < 0,01$ . En las tablas 4–6 se presentan los resultados del análisis factorial.

En la tabla 4 se presentan los nueve factores que representan la aptitud personal. Los nombres asignados a cada factor corresponden a la característica general que los une y que tiene que ver con características específicas del individuo. A continuación se realiza una descripción de cada uno de los factores.

- F1. Reconocimiento de emociones: procesos de identificación y reconocimiento de las emociones y sentimientos del individuo que permiten reconocer o no el autoconocimiento, la autogestión emocional y la responsabilidad que sobre el individuo recae como consecuencia de sus emociones.
- F2. Expresión de emociones: expresión de emociones en el puesto de trabajo y en condiciones de relación con otros individuos.

- F3. Trabajo en equipo: valoración del trabajo en equipo como beneficioso para obtener resultados superiores en la vida personal y profesional.
- F4. Autoestima: forma en que el estado interior del individuo a nivel emocional y de su personalidad puede influir en la manera de identificar, reconocer y expresar sus emociones.
- F5. Identificación y expresión de emociones positivas: forma en que el individuo identifica y expresa emociones como la felicidad, y tiene claridad con respecto a lo que quiere y/o espera de las demás personas.
- F6. Componentes de la personalidad: reconocimiento por parte del individuo de sus fortalezas como persona y la integración de valores como la honestidad y responsabilidad a sus actos. Su consecuencia es la aceptación del desempeño como resultado de su propio esfuerzo en el lugar de trabajo.
- F7. Orientación al logro: manifiesta la persistencia del individuo en el cumplimiento de objetivos y la importancia que la innovación tiene dentro de esta característica, como componente fundamental dentro de las características personales del individuo con IE.
- F8. Identificación y expresión de emociones negativas: reconocimiento por parte del individuo de las razones de su enojo y frustración en diferentes situaciones.
- F9. Compromiso interpersonal: capacidad del individuo de comprometerse con el cumplimiento de metas de otras personas o la generación de condiciones para dicho fin.

La dimensión de aptitud social, tal como se plantea en la tabla 5, se clasifica en 8 factores que se describen a continuación:

- F1. Percepción: forma en que el individuo percibe las emociones y sentimientos de las demás personas, e identifica las aptitudes que pueden significar un desempeño superior en sus compañeros de trabajo. También tiene en cuenta la imagen que el individuo espera proyectar y que sea percibida por quienes lo rodean.

**Tabla 5**  
Análisis factorial aptitud social

Factor	Ítems	Componentes							
		1	2	3	4	5	6	7	8
F1	Percibir sentimientos y emociones de los demás	0,700							
	Percibir lo que las demás personas quieren expresar	0,574							
	Percibir aptitudes que fortalecen el desempeño de las personas	0,654							
	Percibir actitudes negativas expresadas por otros en el trabajo	0,739							
	Proyectar imagen de respeto y ejemplo hacia los demás	0,533							
F2	Diseña y aplica tácticas efectivas de persuasión	0,127	0,784						
	Persuadir a otros para realizar actividades en el trabajo	0,120	0,793						
F3	Expresar ideas de forma clara	-0,053	0,395	0,595					
	Las personas entienden con facilidad lo que Ud. quiere decir	0,073	0,381	0,588					
	Propiciar situaciones ganar-ganar con compañeros de trabajo	0,093	0,014	0,615					
	Identificar lo que las demás personas piensan	0,119	0,260	0,671					
F4	Propiciar fortalecimiento de habilidades y destrezas de las personas con las que trabaja	0,107	0,240	0,554					
	No deberían expresarse enojo e ira en el puesto de trabajo	0,126	-0,048	0,102	0,719				
	Le molesta que las demás personas expresen sus emociones sin importar las consecuencias de las mismas	0,041	-0,087	-0,048	0,826				
	Al expresar constantemente emociones pueden ser utilizadas en su contra	0,001	-0,006	-0,165	0,647				
	Los demás no expresan sus emociones reales en el puesto de trabajo	-0,095	0,156	-0,053	0,595				
F5	Los conflictos traen beneficios para el desempeño propio	0,061	0,106	0,159	-0,009	0,873			
	Los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal	0,105	0,050	0,222	-0,073	0,839			
F6	Generar procesos de negociación y mediación para evitar conflictos	0,051	0,071	0,130	0,065	0,091	0,740		
	Disposición a escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decir	0,158	0,149	0,191	-0,082	0,187	0,679		
F7	Crear y mantener múltiples relaciones interpersonales en el puesto de trabajo	0,145	0,079	0,234	0,039	0,129	-0,042	0,749	
	Las relaciones interpersonales con individuos de rango superior pueden llegar a ser beneficiosas para su futuro	-0,037	0,271	-0,072	0,167	0,043	0,160	0,733	
F8	Expresa emociones reales en el puesto de trabajo	0,076	-0,013	0,084	-0,187	-0,027	0,091	0,086	0,746

Fuente: elaboración propia.

- F2. Persuasión: identifica si el individuo establece o no estrategias y tácticas de persuasión en el puesto de trabajo para el logro de los objetivos de las demás personas.
- F3. Comunicación asertiva y desarrollo de habilidades: habilidad del individuo para expresar de forma clara sus ideas y asimilar oportuna y precisamente la información que se le transmite. También comprende aquellas intenciones para generar espacios o condiciones de desarrollo de habilidades de otras personas en el puesto de trabajo.
- F4. Expresión social de las emociones: expresión de emociones en el puesto de trabajo y lo que el individuo considera aceptable o no con respecto a esta acción de expresión social.
- F5. Consecuencias del conflicto: concepción que el individuo tiene con respecto a las consecuencias positivas o negativas que trae el conflicto para el desempeño personal o grupal.
- F6. Negociación: capacidad del individuo para generar procesos y estrategias de negociación para evitar la aparición de conflictos.
- F7. Relaciones interpersonales en el puesto de trabajo: importancia para el individuo de la creación o establecimiento de relaciones interpersonales en el puesto de trabajo y las consecuencias positivas o negativas que pueden traer.
- F8. Expresión de emociones en el puesto de trabajo: identifica si el individuo expresa o no de manera constante sus emociones en el puesto de trabajo, y permite analizar si la expresión de las mismas trae consigo consecuencias positivas o negativas en su desempeño.

En la [tabla 6](#) se observa el agrupamiento de las competencias laborales en un mismo factor. Conforme a las competencias laborales presentadas por [Alles \(2006\)](#) como representativas para el ejercicio de un cargo, se observan competencias asociadas al trabajo en equipo, al logro de objetivos, la proactividad y eficacia de los individuos, el logro de objetivos y la toma de decisiones.

**Tabla 6**  
Análisis factorial competencias laborales

Ítems	Componentes 1
Habilidad analítica	0,541
Iniciativa, autonomía	0,670
Liderazgo	0,641
Dinamismo	0,687
Empowerment	0,672
Desarrollo de su equipo	0,637
Modalidades de contacto	0,647
Nivel de compromiso, disciplina personal, productividad	0,662
Orientación al cliente interno y externo	0,537
Colaboración	0,724
Capacidad de aprendizaje	0,664
Tolerancia a la presión	0,576
Competencia, capacidad	0,657
Responsabilidad	0,577
Productividad	0,578

Fuente: elaboración propia.

Para comprobar las hipótesis planteadas, se estiman dos regresiones lineales donde el factor competencias laborales es la variable dependiente, y donde las variables independientes en cada regresión son los factores que conforman la aptitud personal y social. Teniendo en cuenta que el análisis de regresión lineal posee unos supuestos estadísticos que determinan si las relaciones estimadas están sujetas a sesgos potenciales y además prueban la calidad del modelo (linealidad, homocedasticidad, independencia, normalidad de la distribución del término de error, no colinealidad), se parte del análisis factorial donde se da solución a posibles problemas de heterocedasticidad y no linealidad de las variables ([Hair et al., 1999](#)).



**Tabla 7**  
Influencia de la aptitud personal sobre las competencias laborales

Variables	$\beta$	t-student	Significancia
F1. Reconocimiento emociones	0,270	3,572	0,001*
F2. Expresión emociones	-0,023	-0,308	0,759
F3. Trabajo en equipo	0,273	3,620	0,000*
F4. Autoestima	-0,117	-1,546	0,125
F5. Identificación/expresión emociones positivas	0,255	3,373	0,001*
F6. Componentes personalidad	0,147	1,948	0,054***
F7. Orientación al logro	0,408	5,403	0,000*
F8. Identificación/expresión emociones negativas	-0,038	-0,505	0,615
F9. Compromiso interpersonal	0,118	1,560	0,122
R2	0,379		
F	8,377		
Significancia	0,000		
Durbin-Watson	1,949		

\* p<0,01; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,10.  
Fuente: elaboración propia.

Las representaciones matemáticas de las regresiones a estimar son:

$$\text{Aptitud personal} = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \dots + \beta_9 F_9 + \mu \quad (1)$$

$$\text{Aptitud social} = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \dots + \beta_9 F_9 + \mu \quad (2)$$

Donde:

$\beta_0$  = constante

$\beta_1$  = coeficiente de regresión

F1, F2, . . . . Fn = factores que conforman la aptitud personal y la aptitud social

$\mu$  = error de predicción

En las [tablas 7 y 8](#) se presentan los resultados de las regresiones. En primer lugar, se valida el supuesto de independencia que estima la no existencia de relaciones entre residuos en la evolución de los datos, o supuesto de no correlación. Para ello se analiza el estadístico de Durbin-Watson que proporciona información sobre el grado de independencia entre los residuos, donde los residuos no deben presentar ningún patrón sistemático con respecto a las predicciones o a las variables independientes ([Hair et al., 1999](#)). Dado que el estadístico Durbin-Watson es 1,949 y 2,055 para cada regresión, los residuos son independientes (oscilan alrededor de 1,5 hasta 2,5). Adicionalmente, para ambos modelos de regresión, los niveles de tolerancia de las variables son lejanos a 0,01, por lo tanto no existe asociación entre ellas, cumpliéndose el supuesto de no colinealidad. Por su parte, los niveles de factor de inflación de varianza del modelo son menores de 5, por lo tanto no existe presencia de colinealidad ([Kleinbaum, Kupper y Muller, 1988](#)). Los modelos tampoco presentan problemas de heterocedasticidad, es decir que la varianza del error es constante en todas las observaciones.

Los resultados del primer modelo ([tabla 7](#)) muestran que con un nivel de significancia del 1% se logra probar la hipótesis 1, la aptitud personal representada en los factores asociados al reconocimiento de emociones ( $\beta=0,270$ ;  $p<0,01$ ), trabajo en equipo ( $\beta=0,273$ ;  $p<0,01$ ), identificación y expresión de emociones positivas ( $\beta=0,255$ ;  $p<0,01$ ), componentes de personalidad ( $\beta=0,147$ ;  $p<0,10$ ), y orientación al logro ( $\beta=0,408$ ;  $p<0,01$ ) influye positivamente en las competencias laborales. Sin embargo, factores de la aptitud personal como la expresión de emociones negativas, expresión de emociones cuando los individuos se relacionan con otros, la autoestima y el compromiso interpersonal no logran tener efecto sobre sus competencias laborales.

Los resultados del segundo modelo ([tabla 8](#)) muestran que con un nivel de significancia del 1% se logra probar la hipótesis 2, la aptitud social representada en los factores asociados a la percepción ( $\beta=0,260$ ;  $p<0,01$ ), persuasión ( $\beta=0,308$ ;  $p<0,01$ ), comunicación asertiva y desarrollo de habilidades ( $\beta=0,411$ ;  $p<0,01$ ),

**Tabla 8**  
Influencia de la aptitud social sobre las competencias laborales

Variables	$\beta$	t-student	Significancia
F1. Percepción	0,260	3,475	0,001*
F2. Persuasión	0,308	4,115	0,000*
F3. Comunicación asertiva y desarrollo habilidades	0,411	5,486	0,000*
F4. Expresión social de las emociones	-0,019	-0,253	0,801
F5. Consecuencias del conflicto	0,136	1,812	0,073***
F6. Negociación	0,223	2,974	0,004*
F7. Relaciones interpersonales en puesto de trabajo	0,061	0,812	0,419
F8. Expresión de emociones en el puesto de trabajo	0,027	0,357	0,722
R2	0,360		
F	9,011		
Significancia	0,000		
Durbin-Watson	2,055		

\* p<0,01; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,10.  
Fuente: elaboración propia.

consecuencias del conflicto ( $\beta=0,136$ ;  $p<0,10$ ), y negociación ( $\beta=0,223$ ;  $p<0,01$ ) influye positivamente en las competencias laborales. Sin embargo, factores de la aptitud social como la expresión social de las emociones, las relaciones interpersonales y expresión de emociones en el puesto de trabajo no logran tener efecto sobre sus competencias laborales.

## 5. Discusión y conclusiones

Los resultados de este estudio contribuyen a la investigación empírica sobre la inteligencia emocional y las competencias laborales. Bajo fundamentos teóricos y evidencia empírica se ha soportado el rol que cumple la IE sobre el desarrollo de las competencias laborales de los individuos. Este estudio se encuentra en línea con el planteamiento de [Alles \(2006\)](#) al afirmar que las competencias laborales dependen de las emociones como componente psicológico del individuo que es fundamental para el desarrollo de sus habilidades en el puesto de trabajo.

Cuando el individuo reconoce e identifica sus emociones y las consecuencias positivas y negativas de ellas, es persistente en el logro de objetivos, reconoce sus fortalezas como persona y acepta la responsabilidad sobre sus resultados en el puesto de trabajo y tiende a desarrollar competencias que pueden garantizar un buen desempeño en las organizaciones. En este sentido, la estrecha relación entre competencias y aptitudes y conductas del individuo se ven afectadas por emociones y sentimientos que hacen parte de la acción humana ([Fernández, 2004](#)).

Por su parte, cuando los individuos perciben adecuadamente lo que las demás personas expresan, poseen habilidades para liderar y comunicarse con un equipo de trabajo, están dispuestos a establecer procesos de negociación y pueden identificar la formación de conflictos en las relaciones interpersonales e intergrupales, así como sus consecuencias; desarrollan competencias laborales que propician un mayor desempeño, favorecen la toma de decisiones, la proactividad y eficacia en el puesto de trabajo ([García, 2005](#); [Suhaimi et al., 2014](#)).

La IE a nivel empresarial puede considerarse proveniente de un esfuerzo a nivel individual que pretende comprender la «complejidad psíquica» del ser humano debido a su relación con su propio comportamiento y desempeño dentro de la organización. Por esta razón, existe un mayor interés por estudiar las aptitudes emocionales de los individuos dado que estos deben transformarse en un proceso continuo de control, comprensión y autogestión. «Por igual motivo, la inteligencia emocional puede ser una inoculación que proteja la salud y fomente el crecimiento. Si una empresa tiene las aptitudes que brotan del conocimiento de uno mismo y

la autorregulación, motivación y empatía, habilidad de liderazgo y comunicación abierta, es probable que sea más adaptable a lo que el futuro traiga» (Goleman, 2000, p.380). De esta forma, un alto directivo o un empleado de mando medio o bajo debe ser medido a nivel de desempeño, tanto por sus habilidades operativas como por sus aptitudes emocionales y grado de IE bajo el cual sean empleados con capacidad de desempeñar determinado cargo de forma eficaz.

Puede concluirse que las personas que se encuentran en la capacidad de autogestionar sus emociones, de percibir y comprender las emociones de las demás personas y generar espacios de mutuo beneficio y desarrollo, son aquellas que pueden desarrollar con mayor facilidad ciertas competencias laborales como el trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso, responsabilidad; mientras que aquellas que manifiestan tener algún tipo de problema emocional relacionado con la expresión de emociones en el sitio de trabajo pueden mostrar un desempeño inferior en sus funciones, además de no desarrollar al menos en ese momento competencias laborales como las mencionadas.

Para futuras investigaciones, sería importante profundizar en las formas de medición de la IE como herramienta esencial para diagnosticar el manejo de las emociones por parte del individuo. En este estudio se dan indicios de la influencia de la IE sobre las competencias laborales partiendo de un conglomerado limitado de empleados alrededor del campo administrativo, no obstante, sería interesante poder ampliar el estudio hacia trabajadores colombianos en diferentes ámbitos profesionales para captar diversas conductas del individuo asociadas al tipo de cargo y relacionadas con otras áreas de trabajo. De igual forma, se propone complementar los resultados obtenidos con casos de estudio que permitan profundizar en los aspectos de personalidad y conductuales que afectan significativamente las competencias laborales, a partir de la realización de ciertos test a empleados de una organización, que ofrezcan información más detallada de problemas emocionales y de conducta. De esta forma, se espera ampliar los resultados generales ofrecidos por la encuesta, utilizando otras herramientas como entrevistas, observación directa, test de personalidad, que permitan hacer énfasis en los aspectos identificados en este artículo.

## Financiación

Este artículo es producto del proyecto de investigación «Influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de competencias laborales en el nivel administrativo de las organizaciones» financiado por el Programa de Jóvenes Investigadores e Innovadores de Colciencias Año 2011 – Convocatoria N.º 525 y desarrollado en el Grupo de Investigación Humanismo y Gestión de la Universidad del Valle, Colombia.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Bibliografía

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Ander-Egg, E. (2006). *Claves para introducirse en el estudio de las inteligencias múltiples*. Madrid: Ediciones Homo Sapiens.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17), 23–29.
- Brown, C. (2014). The effects of Emotional Intelligence (EI) and leadership style on sales performance. *Economic Insights - Trends & Challenges*, 6(3), 1–14.
- Calvo, P. (2014). Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial. En J. Cabo (Ed.), *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. (pp. 167–217). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Carrillo, J., Iranzo, C. y la Garza, D. (2000). Calificación y competencias laborales en América Latina. En E. Garza (Ed.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. (pp. 179–212). México D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Catalano, A., Avolio, S., Sladogna, C. y Laborales, C. (2004). *Competencia laboral. In Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Craig, S. y Douglas, S. (2005). *International marketing research*. Chichester, UK: John Wiley.
- Cherniss, C. (2004). The emotionally intelligent workplace. In *How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals groups and organizations*. Londres: Jossey Bass Wiley.
- Chopra, P. y Kanji, G. (2010). Emotional intelligence: a catalyst for inspirational leadership and management excellence. *Total Quality Management*, 21(10), 971–1004.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Cruz, M. (2012). Aristóteles y el placer en las emociones. *Estudios Filosóficos*, 61(178), 493–511.
- Diamantopoulos, A. y Siguaw, J. (2009). *Introducing Lisrel*. London, UK: Sage Publications.
- Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Revista Libre Empresa*, 9(2), 147–169.
- Escobar, V. (2005). Las competencias laborales: la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 21(96), 31–56.
- Fernández, G. (2004). *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Fernández de Tejada, V. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*. España: Netbiblo S.L.
- Formell, C. y Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Fulthorp, K. y D'Eloia, M. H. (2015). Managers' perceptions of entry-level job competencies when making hiring decisions for municipal recreation agencies. *Journal of Park & Recreation Administration*, 33(1), 57–71.
- Gallart, M. y Jacinto, C. (1995). Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo. *Boletín Educación y Trabajo*, 6(2), 1–6.
- García, N. (2005). El desarrollo de Competencias. *Revista EAN*, 54, 99–114.
- Gil, F. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 10, 83–106.
- Gholami, B., Shams, S. y Amoozadeh, M. (2013). The investigation of the relationship between emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment of personnel in banks and financial institutions of Darrehshahr city. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 6(10), 1499–1504.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia emocional*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.
- Goleman, D. (1999). *Working with emotional intelligence*. Londres: Bloomsbury publishing.
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.
- González, M. (2010). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*, 22(1), 45–53.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis multivariante* (5.ª edición). Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Hess, J. D. y Bacigalupo, A. C. (2013). Applying emotional intelligence skills to leadership and decision making in non-profit organizations. *Administrative Sciences*, 3(4), 202–220.
- Kleinbaum, D., Kupper, L. y Muller, K. E. (1988). *Applied regression analysis and other multivariate analysis methods*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis*. New York: Sage.
- Larsen, R. y Buss, D. (2005). *Psicología de la personalidad. Dominio del conocimiento sobre la naturaleza humana*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Levy – Leboyer, C. (2002). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Lingling, Y., Xuhui, T., Cunrui, H. y Fei, Z. (2014). Mediating effect of job satisfaction on the relationship between emotional intelligence and perceived general health. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 42(7), 1057–1067.
- Ljungholm, D. P. (2014). Emotional intelligence in organizational behavior. *Economics, Management & Financial Markets*, 9(3), 128–133.
- Lladó, D., Sánchez, J. y Navarro, M. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Bloomington: Palibrio LLC.
- Martínez, C. (1984). *Muestreo: algunos métodos y sus aplicaciones*. Bogotá: Eco Editores.
- Martínez, J. (2008). *El arte de aprender... y de enseñar*. México D.F: Grupo Editorial La Hogueira.
- Morales, P. (2013). *El análisis factorial en la construcción e interpretación de test escalas y cuestionarios*. Madrid, España: Universidad de Comillas. Disponible en: <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>
- Matthews, G., Zeidner, M. y Roberts, R. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge: MIT Press.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 14–19.
- Meisler, G. (2014). Exploring emotional intelligence, political skill, and job satisfaction. *Employee Relations*, 36(3), 280–293.
- Mittrani, A., Dalziel, M. y Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management*. Warszawa: HayGroup.
- Monzó, R. (2006). *Concepto de evaluación en la evaluación educativa*. México D. F: Publicaciones Cruz O. S.A.

- Moon, T. W. y Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 39(8), 1087–1096.
- Powers, T., Jennings, J. y DeCarlo, T. (2014). An assessment of needed sales management skills. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(3), 206–222.
- Prieto, M., Ferrandiz, C., Ferrando, M., Sanchez, C. y Bermejo, R. (2008). Inteligencia emocional y alta habilidad. *Emotional Intelligence and High Ability*, 240, 241–259.
- Priya, A. y Panchanatham, N. (2014). Personality in relation to emotional intelligence among the professionals. *International Journal of Management & Innovation*, 6(2), 1–13.
- Rathi, N. (2014). Impact of emotional intelligence and emotional labor on organizational outcomes in service organizations: A conceptual model. *South Asian Journal of Management*, 21(4), 54–71.
- Robles, M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465.
- Romero, M. y Acosta, M. (2006). Evaluación de las competencias emocionales (inteligencia emocional) y su influencia en el liderazgo eficaz. *Folleto Gerenciales*, 10(3), 1–12.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185–211.
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at work*. New York: John Wiley and Sons.
- Scheaffer, R., Mendenhall, W. y Ott, L. (1987). *Elementos de muestreo*. México D.F: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Subirán, G. (2010). El 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional. Las competencias emocionales pueden desarrollarse. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 75, 12–15.
- Suhaimi, A.W., Marzuki, N.A. y Mustaffa, C.S. (2014). The relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in disaster management context: A proposed framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155 (The International Conference on Communication and Media 2014 (i-COME'14) - Communication, Empowerment and Governance: The 21st Century Enigma), 110-114.
- Swanson, A. y Zobisch, P. (2014). Emotional intelligence understanding among real estate professionals. *Global Journal of Business Research (GJBR)*, 8(5), 9–16.
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235. [consultado 15 Abr 2013]. Disponible en: <http://www.unz.org/Pub/Harpers-1920jan-00227>
- Tofighi, M., Tirkari, B., Fooladvandi, M., Rasouli, F. y Jalali, M. (2015). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in South East of Iran. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 25(1), 79–88.
- Vargas, F., Casanova, F. y Montanaro, F. (2001). Qué entendemos por competencias laborales. In *En: OIT. El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. pp. 21–34. Montevideo: Cintefor.
- Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo: La comprensión de las propias emociones como una forma de lograr la comunicación óptima*. Buenos Aires: Josse-Bass.
- Wong, C. y Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
- Zárate, R. y Matviuk, S. (2010). La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista EAN*, 69, 148–165.
- Zárate, R. y Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47), 89–102.