

# IV

## Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México

*Emotional intelligence and job performance of Adventist corporation executives in Northern Mexico*

Universidad de Montemorelos, México



**Catalina Guardiola**

Magíster en Administración con acentuación en Recursos Humanos por la Universidad de Montemorelos, México. Actualmente trabaja como docente de la Facultad de Administración en la Licenciatura en Administración de Empresas de la misma universidad.



**Karla Basurto**

Graduada por Andrews University en Negocios Internacionales. Actualmente trabaja en la Universidad de Montemorelos como docente en el área de Negocios Internacionales.

## Resumen

El objetivo principal de este estudio es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. El cual deberá responder a las siguientes preguntas: ¿cuál es la autopercepción del nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista al norte del México y la relación que existe con su desempeño laboral? ¿Existe una relación significativa entre la autopercepción de la inteligencia emocional y los siguientes factores: años de servicio, nivel académico y organización en la que laboran? Esta investigación fue de tipo transversal y descriptiva en donde participaron 73 directivos respondiendo un instrumento. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, liderazgo, dirección organizacional.

## Abstract

The main objective of this study is to determine the self-perceived level of emotional intelligence as a predictor of job performance. It should answer the following questions: what is the self-perceived level of emotional intelligence of managers of the Adventist corporation in the north of Mexico and the relationship with their job performance? Is there a significant relationship between self-perception of emotional intelligence and the following factors: years of service, academic level and organization in which they work? This research was cross-sectional and descriptive with participation of 73 officers answering a questionnaire. According to the results, it can be determined that there exists a positive and significant influence of a high level of self-perceived emotional intelligence on job performance level by managers, while years of service and academic levels showed no significant difference.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, leadership, organizational direction.

## **Introducción**

Existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Sternberg, 1997; Valls Roig, 1997; Weisinger, 2001). Conocer la autopercepción de la inteligencia emocional de un directivo es importante, ya que de él dependen otras personas que son influenciadas por el uso de su inteligencia emocional, afectando esto el desempeño laboral de la organización. El mundo laboral necesita personas que sean adaptables a los cambios constantes. Las organizaciones que están integradas por trabajadores, con inteligencia emocional, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mayor; estas son las que aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás; los miembros deben ser capaces de trabajar con otras personas, influir en ellas de manera positiva y eficientizar los procesos de los cuales forman parte (Goleman y Cherniss, 2005).

Según Gil (2000) y Ryback (1998), inteligencia emocional es un análisis donde se usa la conciencia y sensibilidad para descubrir los sentimientos de las personas y resistirse a reaccionar de manera impulsiva e irracional, para actuar, por el contrario, con receptividad, autenticidad y sinceridad. Goleman (1997), no solo define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, sino que plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, a los estados psicológicos, a los estados biológicos y a los de voluntad de acción. Valls (1997) menciona que la inteligencia emocional ayuda a guiar su conducta y sus procesos de pensamiento, de manera que produzcan mejores resultados.

Los estudios han mostrado que el éxito en las empresas, de acuerdo a Valls Roig (1997), radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos; debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad laboral para hacerles frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlo en su satisfacción personal y laboral. Pero ningún estudio se había hecho en la autopercepción de inteligencia emocional sobre el desempeño laboral. El objetivo principal de este estudio es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. El cual deberá responder a las siguientes preguntas: ¿cuál es la autopercepción del nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista al norte del México y la relación que existe con su desempeño laboral? ¿Existe una relación significativa entre la autopercepción

de la inteligencia emocional y los siguientes factores: años de servicio, nivel académico y organización en la que laboran?

## Metodología

El diseño de investigación aplicado es de tipo transversal y descriptivo, en donde la información se obtuvo por medio de un cuestionario. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo por conveniencia para cumplir con ciertos criterios. Los directivos del corporativo adventista fueron encuestados en sus áreas de trabajo y 73 directivos participaron en este estudio. En la figura 1 se puede observar la distribución de los directivos del corporativo adventista del norte de México, esta es casi igual: (46%) fueron directivos de la Unión Mexicana del Norte y (53%) fueron directivos de la Universidad de Montemorelos. En la tabla 1 se puede observar que la mayoría de los directivos han trabajado para sus respectivas organizaciones entre 11 y 20 años (34.2%) seguido por directivos que tienen más de 31 años (24.7%). En la tabla 2 se observa que la mayoría de los participantes tienen una licenciatura (86.3%) y el (61.6%) de estos cuentan con una maestría.

Para la recolección de los datos se adaptaron dos instrumentos: el primero para medir el nivel de inteligencia emocional autopercebido que fue elaborado por Hernández Galicia (2008), conformado por 33 ítems y una confiabilidad de .929; el segundo instrumento, que midió el nivel de desempeño laboral autopercebido, fue hecho por Mejía Mejía (2009), conformado por 20 ítems y una confiabilidad de .917.

Para determinar la autopercepción de inteligencia emocional de los directores y cómo afecta el desempeño laboral, se hizo un análisis de estadística descriptiva. También se realizó una prueba t para muestras independientes para encontrar las diferencias en la autopercepción de la inteligencia emocional entre los directivos de la Unión del Norte y los de la Universidad de Montemorelos, y para encontrar las diferencias de la autopercepción de la inteligencia emocional respecto al nivel académico y para los años de servicio se usó la prueba estadística ANOVA de un factor.

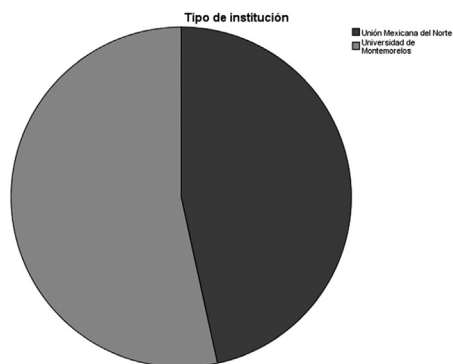


Figura 1. Tipo de institución

Tabla 1

*Años de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	10 o menos	9	12,3
	11 - 20	25	34,2
	21-30	13	17,8
	31 o más	18	24,7
	Total	65	89,0
Perdidos	Sistema	8	11,0
Total		73	100,0

Tabla 2

*Nivel académico máximo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Licenciatura	12	16,4
	Maestría	45	61,6
	Doctorado	6	8,2
	Total	63	86,3
Perdidos	Sistema	10	13,7
Total		73	100,0

## Resultados

En la tabla 3 podemos observar las frecuencias y el porcentaje de la autopercepción de la inteligencia emocional, de los directivos del corporativo adventista. La mayoría de los directores se autoperciben con una muy buena inteligencia emocional (56.2%) y hay un (39.7%) que se percibe con una excelente inteligencia emocional y solo el (4.1%) se percibe con una buena inteligencia emocional.

**Tabla 3**  
*La autopercepción de la inteligencia emocional de los directivos*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Buena	3	4,1
	Muy buena	41	56,2
	Excelente	29	39,7
	Total	73	100,0

Se aplicó el análisis de correlación de Pearson para conocer si hay relación entre la autopercepción de la inteligencia emocional de los directivos con su desempeño laboral, encontrándose que sí hay una relación significativa,  $r(73) = .614$   $p = .000$ . Para probar que la autopercepción del nivel de inteligencia emocional sí es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México, se utilizó la prueba estadística de regresión lineal simple. La variable independiente fue el nivel de inteligencia emocional y la variable dependiente, el nivel de desempeño laboral. Los resultados de este procedimiento fueron los siguientes: la variable predictora (inteligencia emocional), incluida en el análisis, explica el 66.1% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral), pues  $R^2$  corregida es igual a .661 el estadístico  $F$  que es igual a 141.094 nos muestra que sí es predictor  $R$  es igual 0. El valor crítico  $p$  igual a .000 indica que existe influencia significativa.

Se hizo una prueba  $t$  para muestras independientes para comparar la autopercepción de la inteligencia emocional en los directivos de la Unión Mexicana del Norte y los directivos de la Universidad de Morelos (UM). Al aplicar la prueba  $p = .032$  significando que sí hay diferencia entre los directivos de la Unión Mexicana del Norte y los directivos de la Universidad de Morelos  $t(71) = -2.189$ ;  $P = .032$ . La media aritmética de los directivos de la UM fue de 6.31 y los directivos de la Unión Mexicana del Norte fueron de 6.02.

Para analizar si hay diferencia entre la inteligencia emocional de los directivos de la UM y los directivos de la Unión Mexicana del Norte, respecto al nivel académico, se hizo un ANOVA de un factor.  $F(p = .372 > .05)$  muestra que no hay diferencia entre el nivel académico y la inteligencia emocional. Los valores de las medias aritméticas de la inteligencia emocional fueron los siguientes: licenciatura 6.23, maestría 6.39 y doctorado 4.47.

Para analizar si hay diferencia entre la inteligencia emocional de los directivos de la UM y los directivos de la Unión Mexicana del norte, con respecto a los años de servicio, se hizo un ANOVA de un factor.  $F(p = .652 > .05)$  muestra que no hay diferencia entre los años de servicio y la inteligencia emocional. Los valores de las medias aritméticas de la inteligencia emocional fueron los siguientes: de 10 o menos 6.26, de 21 a 30 años 6.29 y de 31 o más 6.42.

## Discusión

Según Guerrero et al. (2006), las organizaciones constituyen un conjunto de recursos y capacidades, siendo la gestión del conocimiento y la inteligencia emocional de gran importancia, para enfrentar los retos de estos nuevos tiempos. Es por eso que el principal objetivo de esta investigación ha sido analizar si el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México influye en el nivel de desempeño laboral autoevaluado, a través de un instrumento que permitió autoevaluar ambos niveles.

La razón principal de este estudio es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, años de servicio, organización en la que laboran y nivel académico. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede determinar que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos. Si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, motivación enfocada en los objetivos de la organización, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

Corroborando lo que Goleman (1998) menciona que la tarea del líder requiere una amplia variedad de habilidades personales, las aptitudes emocionales constituyen, en general, aproximadamente las dos terceras partes de lo que requiere para un desempeño emocional exitoso. En el caso de los líderes sobresalientes, estos llegan al 80% y al 100%. Para Mayer y Salovey (1997), la

utilización de las medidas de ejecución de la inteligencia emocional ha pasado, en pocos años, de convertirse en algo anecdótico a ser el método de evaluación más sólido, fiable y con mayor validez, al menos, cuando se entiende la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades de procesamiento emocional compuesto por la habilidad para predecir, asimilar, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás. Los resultados del análisis de regresión lineal y ANOVA, de esta investigación, permitieron encontrar que la variable inteligencia emocional es predictora del desempeño laboral.

Los autores Bradberry y Greaves (2007) mencionan que la inteligencia emocional se puede usar para potencializar el desempeño profesional de diferentes maneras. Es tan crítica para el éxito que es responsable del 60% del desempeño en todo tipo de trabajos. Es uno de los mejores factores de predicción del desempeño laboral, y el más fuerte impulso para el liderazgo y la excelencia personal.

Después de analizar las variables inteligencia emocional y lugar donde laboran, años de servicio y nivel académico nos permitió conocer que estas variables no tienen un efecto significativo sobre el nivel de inteligencia emocional autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México. Los 73 encuestados se calificaron con un nivel de inteligencia emocional como *muy bueno*, tanto los que laboran en la Universidad de Morelos como lo que laboran en la Unión Mexicana del Norte.

Los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa, ya que no importan los años que tengan empleados trabajando, su autopercepción del nivel de inteligencia emocional fue calificada *muy buena*. En el caso de los niveles académicos, los licenciados como los de maestría y doctorado se calificaron con *muy buena* inteligencia emocional.

Conocer la autopercepción de la inteligencia emocional, de un directivo, ayudará al corporativo adventista del norte de México a predecir el desempeño laboral de los departamentos en donde trabajan directivos o administradores con una alta inteligencia emocional.

**Karla Basurto**

Universidad de Morelos, México  
email: kbasurto@um.edu.mx

Recibido: 17 de setiembre de 2014  
Aceptado: 20 de noviembre de 2014



## Referencias

- Bradberry T. y Greaves J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Gil, A. (2000). *Inteligencia emocional en práctica*. Caracas, Venezuela: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1997). *La inteligencia emocional en la empresa*. México: Javier Vergara.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Barcelona, España: Kairós.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Buenos Aires: Vergara.
- Guerrero, F., Govea, M. y Urdaneta, E. (2006). *Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rfaek Belloeo Chacin.
- Hernández Galicia, E. I. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citricolas de Montemorelos*. Tesis de la Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Mejía Mejía J. (2009) *Calidad de la gestión administrativa del presidente local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas del Salvador*. Tesis de maestría en la Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Ryback, D. (1998). *Trabaje con su inteligencia. Los factores emocionales al servicio de la gestión institucional y el liderazgo efectivo*. Madrid: EDAF.
- Sternberg, R. (1997) *Inteligencia exitosa*. Barcelona: Paidós.
- Valls, A. (2000). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Gestión.
- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Vergara.

