



Recepción: 16/ 10/ 2016

Aceptación: 10 / 12/ 2016

Publicación: 15/ 01/2017

## **Formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral**

*Training in emotional intelligence for work performance optimization*

*Treinamento em inteligência emocional para otimização do desempenho no  
trabalho*

Jessica Maria Mero-Vélez <sup>1</sup>

[jessicahdj@hotmail.com](mailto:jessicahdj@hotmail.com)

**Correspondencia:** [jessicahdj@hotmail.com](mailto:jessicahdj@hotmail.com)

<sup>1</sup> Licenciada en Trabajo Social, Gerente Centro de Capacitación, Investigación y Publicación (CEICAPU), Manta, Ecuador.

## Resumen

Se generó un programa de formación, el cual fue aplicado a 17 personas que participaron en el grupo experimental y 16 en el grupo control, la investigación fue de tipo explicativa. Al realizar la prueba T de Student para muestras independientes, se tiene que el grupo experimental obtuvo significancia de ,163 mientras que el grupo control ,000. Al compararse se evidencia que el grupo experimental tuvo cambio estadístico, lo cual permite deducir que el tratamiento funcionó, aceptándose la hipótesis afirmativa. Al aceptarse la hipótesis afirmativa, se tiene que las personas que participaron en el grupo experimental, han podido modificar su esquema cognitivo sobre el desarrollo de habilidades emocionales como el autoconocimiento, autoconfianza, empatía, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, proactividad, creatividad.

**Descriptor:** Comportamiento de grupo, Dinámica de grupo, Integración social, Salud mental.

## Abstract

A training program was generated, which was applied to 17 people who participated in the experimental group and 16 in the control group, the research was explanatory. When performing the Student's T test for independent samples, the experimental group obtained significance of 163 while the control group 000. When comparing it is evident that the experimental group had statistical change, which allows to deduce that the treatment worked, accepting the affirmative hypothesis. By accepting the affirmative hypothesis, people who participated in the experimental group have been able to modify their cognitive scheme on the development of emotional skills such as self-knowledge, self-confidence, empathy, communication, conflict management, leadership, proactivity, creativity.

**Descriptors:** Group behaviour, Group dynamics, Social integration, Mental health.

## Resumo

Foi gerado um programa de treinamento, aplicado a 17 pessoas que participaram do grupo experimental e 16 no grupo controle, a pesquisa foi explicativa. Ao realizar o teste T de Student para amostras independentes, o grupo experimental obteve significância de 163 enquanto o grupo controle 000. Ao comparar, fica evidente que o grupo experimental apresentou alteração

estadística, o que permite deduzir que o tratamento funcionou, aceitando a hipótese afirmativa. Ao aceptar a hipótese afirmativa, as persoas que participaron do grupo experimental puderam modificar seu esquema cognitivo no desenvolvemento de habilidades emocionais, como autoconhecimento, autoconfianza, empatía, comunicación, xestión de conflitos, lideranza, proactividade e creatividade.

**Descritores:** Comportamento de grupo, Dinámica de grupo, Integración social, Saúde mental.

## **Introducción**

La inteligencia emocional en los últimos años se ha convertido en una herramienta que le ha permitido a las organizaciones empresariales superar posturas donde muchas veces el ser humano era relegado a un segundo plano dentro de la organización; sin embargo, gracias a la inteligencia emocional se ha podido entender la gran importancia que tiene el capital humano para el desarrollo efectivo y exitoso de la empresa.

Esto quizás, porque la inteligencia emocional parte del auto conocimiento para que la persona pueda controlar sus emociones y sacar así, el mayor de los provechos, no solo en su propio beneficio, sino, del entorno social – empresarial en el que se encuentre. Ante esta situación, la inteligencia emocional es definida por Goleman (2009) como: “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros” (p. 23). Por lo tanto, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene la persona para auto dominarse y volcar las circunstancias que se desenvuelvan a su favor.

En este sentido, como se ha comentado una alternativa al fomento del mundo empresarial lo constituye la inteligencia emocional, por cuanto Goleman (2009), plantea que la persona se conozca a sí misma y pueda trabajar en el control de las emociones y diversas situaciones que ocurren en su entorno con el propósito de sacar el mejor provecho de ellas.

Esto trae consigo, que factores como el ambiente laboral, desempeño laboral, de los empleados, tienda a ser más eficaz, sí en la organización se gestiona el uso de la inteligencia emocional como principio del fomento de las relaciones humanas, por cuanto un empleado que se auto conozca y pueda manejar las emociones en favor propio y del resto del equipo de trabajo, podrá contribuir en un mejor proceso laboral, por ende su desempeño tendería a ser exitoso.

En este orden de ideas, se puede decir que las personas que conozcan y logren practicar la inteligencia emocional en sus vidas tienen una alta probabilidad de ser altamente exitosos lo que les ayudaría a mantenerse en sus puestos de trabajo, ser exitosos en la familia, en el círculo social donde se desenvuelven, entre otros aspectos, donde el ser humano se desarrolle como persona por cuanto tendrá la capacidad de lograr controlar sus emociones y situaciones a su favor. Goleman (2009), profundiza en esta aseveración al decir:

La inteligencia emocional es un conjunto específico de aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades abarcadas por la inteligencia social. Las emociones aportan importantes implicaciones en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida (p. 23).

La inteligencia emocional es una alternativa para el fomento de habilidades sociales dentro de la empresa, lo que constituye una oportunidad para crecer en valores, en empatía, en sinergia, en comunicación, entre otras cualidades, que permitirán gestionar un óptimo desempeño laboral, debido que existirá mayor probabilidad que los empleados se adapten al entorno laboral y desde esta perspectiva, puedan generar actitudes cooperativas que conlleven a niveles de éxito a la empresa.

En concordancia con lo expuesto, Carrión (2008), sostiene que “la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros” (p. 53). En este sentido, por medio de la inteligencia emocional existe la posibilidad de generar mejores equipos de trabajo, los cuales se sientan identificados y motivados con la labor que desempeñan con lo cual la empresa tendría mayores opciones de consolidar relaciones donde el ganar – ganar sea el principio a seguir, esto implica que cada empleado desde su puesto de trabajo se concentra en lograr el mejor de los éxitos para la empresa, lo que se constituye en un gran trabajo en equipo.

La relación ganar – ganar a partir del uso efectivo de la inteligencia emocional en la empresa, podría generar un mejor desempeño laboral en los empleados, es decir, que éstos tengan la oportunidad de trabajar bajo principios de eficacia que les permitan optimizar su labor en la empresa. En este sentido, Chiavenato (2009), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el

individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236).

Sí bien es cierto que existen factores como una excelente remuneración y beneficios sociales para motivar al empleado, también es cierto que sí existe un mejor ambiente de trabajo, éste podrá tener mayor oportunidad de desempeñar mejor su labor dentro de la empresa; es allí donde la inteligencia emocional se constituye en una opción válida para generar un óptimo desempeño laboral en las organizaciones empresariales. En concordancia con lo expuesto, Verdejo (2008) sostiene que:

En ocasiones, la única manera de obtener un rendimiento significativo es llevar a cabo importantes cambios en la organización, cambios que suponen un intento previamente planificado por la dirección de mejorar el rendimiento general de las personas, de los grupos o de la propia organización, mediante la modificación de la estructura, el comportamiento y los procesos de la misma. Si el cambio se lleva cabo de una forma correcta, personas y grupos deben mejorar su rendimiento. Cualquier esfuerzo decidido, planificado y evaluado que sirva para mejorar el rendimiento, cuenta con grandes posibilidades de alcanzar el éxito (p. 5).

Es así, que la inteligencia emocional debe ser trabajada en la empresa, siguiendo una planificación para que la misma pueda llegar a todos los miembros de la organización y así se pueda gestar cambios que conlleven a optimizar el desempeño laboral, lo cual redundará en beneficios para la organización empresarial. En este sentido, Robbins (2009, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Partiendo de lo expuesto, Martínez (2007) señala que,

Es necesario entender y hacer entender que la inteligencia emocional, genera competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Por lo tanto, servirán como una herramienta para agregar valor a la organización y desempeñar un papel significativo para conseguir que el centro de trabajo no sólo sea el más productivo y rentable, sino que sea un lugar significativo y agradable (p. 9).

Sin embargo, por medio de observaciones directas y por entrevistas no formales con empleados de la empresa robuteck de la ciudad de Manta - Ecuador, se ha podido evidenciar que la inteligencia emocional no es fomentada como una herramienta que permita al capital humano potenciar un mejor desempeño laboral, lo cual trae consigo que surjan situaciones donde las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo no tienden a ser del mejor modo, lo cual perjudica la productividad de la empresa.

En este sentido, el 35% de la población con la cual se ha podido establecer entrevistas no formales, manifiestan que en la organización no existen planes que les permitan fomentar su crecimiento personal, es así, que factores como el autoconocimiento y autorregulación no sean tratados como principios generadores de una sana convivencia y por ende promotores de un óptimo desempeño laboral esto puede traer consigo que los empleados en ciertas ocasiones no se sientan seguros de sí mismos, identificándose así, con personas con cierta similitud a ellas, esto podría generar que se construyan bloques dentro de la organización, lo que imposibilitaría el trabajo en equipo y cooperativo.

Así mismo, un 43% de las personas han comentado de modo informal, que consideran que no existen estrategias por parte del equipo directivo que promuevan la motivación entre los empleados, siendo así, este un indicador de la inexistencia de planes de trabajo, sobre todo bajo los principios de la inteligencia emocional, lo cual desde luego puede influir negativamente en el ambiente de trabajo, pero sobre todo, en el desempeño laboral de los miembros de la organización.

En cuanto a la empatía que pueda existir como un promotor del desempeño laboral, un 27% de las personas han manifestado no sentirse identificados con las necesidades de muchos de sus compañeros de trabajo, lo que conlleva a la realización de trabajos de modo individual aislados, donde el trabajo en equipo no se pone de manifiesto, esto hace que diluyan recursos tanto humanos como financieros para la empresa.

En cuanto a las observaciones realizadas, se ha podido percibir que los empleados en su mayoría tienden a no controlar el estrés y las tensiones causadas producto de las exigencias impartidas desde el equipo directivo de la organización; esto ocasiona que muchas veces surjan discusiones entre los miembros de la organización con lo cual tiende a disminuir su desempeño laboral a causa de que se generan malestares entre los grupos de trabajo.

Otro factor a destacar, es la comunicación agresiva que se produce muchas veces entre los empleados, producto de un mal manejo de las emociones, esto desde luego perjudica aún más el ambiente de trabajo y por ende el desempeño laboral, así mismo, se ha percibido un estado de desinterés por parte de los empleados en formarse en temas que les permitan solventar tales

situaciones, más aun de crecer integralmente como personas.

En consideración a lo expuesto, se hace necesario tomar correctivos, para que estas situaciones no se incrementen en la organización y por ende terminen por perjudicar aún más su productividad. En este sentido, se planteó trabajar en la formación basado en inteligencia emocional con el fin de brindarles herramientas a los empleados y equipo directivo de la empresa robuteck de la ciudad de Manta – Ecuador, con el objeto de puedan mejorar sus relaciones en busca de un fomento del desempeño laboral en la empresa. De ese modo, se plantean las siguientes hipótesis de investigación:

Alternativa H1: El programa de formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, funcionó efectivamente.

Nula H0: El programa de formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, no funcionó efectivamente.

## **Desarrollo**

### **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es definida por Goleman (2009) como: “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros” (p. 23). Por lo tanto, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene la persona para auto dominarse y volcar las circunstancias que se desenvuelvan a su favor. La inteligencia emocional representa en pocas palabras el tan ansiado equilibrio que el ser humano busca para desarrollar una personalidad exitosa que va más allá de lo mero académico o intelectual, sino, que es la parte que precisamente le brinda la oportunidad al ser humano de desarrollarse como persona, por cuanto, la inteligencia emocional transmite valores, afectos, emociones, de manera intrapersonal e interpersonal, de ese modo la persona está en constante comunicación consigo mismo y con el entorno que le rodea.

Por lo tanto, se puede decir que las personas que conozcan y logren practicar la inteligencia emocional en sus vidas tienen una alta probabilidad de ser altamente exitosos lo que les ayudaría

a mantenerse en sus puestos de trabajo, ser exitosos en la familia, en el círculo social donde se desenvuelven, entre otros aspectos donde el ser humano se desarrolle como persona por cuanto

tendrá la capacidad de lograr controlar sus emociones y situaciones a su favor. En este sentido, Goleman (Op. Cit.), profundiza en esta aseveración al decir:

La inteligencia emocional es un conjunto específico de aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades abarcadas por la inteligencia social. Las emociones aportan importantes implicaciones en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida.

Ante esta afirmación realizada por Goleman se entiende que la inteligencia emocional es un todo que ayuda al ser humano a descubrir y transitar vías que le permitan una inserción efectiva en el ámbito social donde éste se desenvuelve, una de las ventajas de la inteligencia emocional es, que puede ser aprendida con el tiempo y con la práctica, otra ventaja que tiene es, sin duda, que en ese devenir empírico que tiene que realizar la persona para conocer y aprender sobre la inteligencia emocional termina por auto conocerse lo que le brinda la oportunidad de mejorar indudablemente su autoestima factor primordial para el buen desarrollo integral de la persona, por lo que, el auto conocerse y la autoestima son factores esenciales de la inteligencia emocional.

Desde otra perspectiva, Weisinger (citado por Nava, 2009), define a la inteligencia emocional como la “capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo”. Esta visión, promueve que no solo la inteligencia emocional se puede manejar e influenciar de modo individual, sino, que puede hacerse de modo grupal, con lo cual puede trabajarse en pro de beneficiar a una organización para que esta pueda elevar su desempeño y productividad.

La inteligencia emocional viene a representar una opción para el desarrollo del capital humano de las empresas, por cuanto permite trabajar en el fomento del desarrollo personal de cada una de las personas que hacen vida en la organización, lo cual promueve la existencia de un equipo de trabajo capacitado emocionalmente, siendo esto beneficioso, tanto interna como externamente a la organización.



Por otro lado, Cooper y Sawaf (2008), definen la Inteligencia Emocional como la “capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia”. Esto implica que las emociones personales se manejan en pro de la consecución de objetivos personales, pero los cuales permiten tener una interrelación con las personas con las cuales tienen un contacto a diario, es decir, las emociones son utilizadas de forma positiva como una forma para influenciar asertivamente a las demás personas, con lo cual pudiesen cumplirse satisfactoriamente las metas propuestas por la empresa.

En este sentido, la inteligencia emocional vendría a convertirse en una herramienta para el desarrollo de las relaciones interpersonales dentro de la empresa y de ese modo extrapolar esta experiencia hacia la parte exterior de la misma, es decir, que los empleados tengan la capacidad de aplicar la inteligencia emocional con los clientes y usuarios con los cuales tienen que tratar en sus labores diarios, de ese modo, la empresa prestaría un servicio basado en el buen manejo de las emociones, influenciándose así, positivamente la relación empresa – cliente, lo cual tendería a una relación de respeto, de compromiso, de confianza, lo cual conllevaría a una satisfacción por parte del usuario.

Esto conlleva a visualizar a la inteligencia emocional como una teoría que tiene su fundamento desde lo personal hacia lo social, es decir, que no solo basta con tener una buena inteligencia emocional de modo personal, sino, que esta se extrapola a las relaciones sociales. En este sentido, Goleman (2009) señala que existen cinco aptitudes básicas en la inteligencia emocional, de las cuales, las tres primeras hacen referencia a lo personal, y las dos siguientes, lo hacen en relación a lo social, siendo estas: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

### **Desempeño laboral**

El Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. En tal sentido, puede señalarse que el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, con lo cual, se puede premiar, sancionar, al empleado de acuerdo a la

actuación que este tenga, de ahí, la importancia de fomentar la inteligencia emocional con el fin de garantizar que la actuación del individuo sea cónsona con los objetivos de la organización.

Por lo tanto, el desempeño laboral es definido por Stoner (2008), como “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Así mismo; Chiavenato (2009), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236). En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Por otro lado; Druker (2009), señala que al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. Así mismo; Robbins (2009), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona

aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Siguiendo con lo expuesto; Davis y Newstron (2008), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2009), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Por otro lado; Benavides (2008), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Es de acotar, lo expuesto por Robbins (2009), quien afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. Por lo tanto, para que pueda hablarse de un desempeño laboral óptimo, el talento humano de la organización debe ser formado constantemente en las habilidades mencionadas anteriormente; ante tal situación; en el presente estudio se hace énfasis en las habilidades humanas por cuanto la inteligencia emocional primordialmente persigue que este hecho pueda ser fomentado en las personas, situación que les permitirá realizar con mayor pertinencia y eficacia su desempeño en la organización donde laboran.

Así mismo; Chiavenato (2009), sostiene que el desempeño laboral “es el comportamiento observado en los empleados, donde son relevantes el logro de los objetivos de la organización”.

En efecto, afirma que un buen desempeño laboral, es la fortaleza más importante con que cuenta una organización, situación que debe ser tomada en cuenta por la gerencia de la organización con la finalidad de brindarle a su talento humano todas las oportunidades para generar el mejor desempeño laboral posible en favor de sí mismo y de la organización.

En función de lo expuesto, se puede señalar que para lograr el éxito en cualquier actividad que se promueve, bien sea de tipo personal, colectiva u organizacional, se debe contar con personas de alto nivel, motivadas al logro o al desempeño laboral; de allí que es necesario darle la debida importancia que se merece al ser humano, a que consolide en su estructura mental procesos motivacionales que los impulsen al éxito; situación que puede generarse por medio del manejo asertivo de la inteligencia emocional.

Según Werther y Davis (2010), este proceso requiere reconocer las necesidades y objetivos individuales para relacionarlos con los de la empresa; y en ese sentido, se deben ejecutar estrategias que busquen mejorar el desempeño de los empleados en la ejecución de sus actividades, logrando de esta manera un nivel de competencia orientada a altos niveles de motivación; por ende, a altos niveles de desempeño. Entre algunas de las estrategias que se podrían fomentar para elevar el desempeño laboral, se encuentran las relacionadas a la inteligencia emocional, de ese modo, podría contarse con un talento humano en capacidad de laborar basados en el control emocional, en el fomento de aptitudes positivas y sinérgicas que conlleven a estructurar un mejor ambiente de trabajo, situación que podría contribuir en elevar la productividad de la organización.

## Metodología de la investigación

La investigación fue de tipo explicativa, Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista (2014), la definen “como aquellos estudios que van más allá de la descripción de los fenómenos”. Para el análisis estadístico del pre y post test se aplicó la prueba T de Student. Construyéndose las siguientes hipótesis: Alternativa H1: El programa de formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, funcionó efectivamente. Nula H0: El programa de

formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, no funcionó efectivamente.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 33 personas de la empresa robuteck de la ciudad de Manta – Ecuador, la muestra que participó en el grupo experimental (tratamiento) fue de 17 personas quienes conformaron el grupo RG1, mientras que otros 16 conformaron el grupo control o RG2 (no se les aplicó tratamiento).

## Resultados de la investigación

### Cuadro 1

Prueba T de Student a partir de aplicación de encuesta

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 5		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
RG1	-1,461	16	,163	-,11765	-,2884	,0531
RG2	-13,175	15	,000	-2,25000	-2,6140	-1,8860

Se procedió a aplicar una prueba de hipótesis utilizando un nivel de significancia de 5%. Las hipótesis planteadas son:

Alternativa H1: El programa de formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, funcionó efectivamente.

Nula H0: El programa de formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, no funcionó efectivamente.

Al realizar la prueba T de Student para muestras independientes, se tiene que el grupo experimental obtuvo significancia de ,163 mientras que el grupo control ,000.

Al compararse se evidencia que el grupo experimental tuvo cambio estadístico, lo cual permite deducir que el tratamiento funcionó, aceptándose la hipótesis afirmativa:

Alternativa H1: El programa de formación en inteligencia emocional para la optimización del desempeño laboral, funcionó efectivamente.

## Conclusiones

Al aceptarse la hipótesis afirmativa, se tiene que las personas que participaron en el grupo experimental, han podido modificar su esquema cognitivo sobre el desarrollo de habilidades emocionales como el autoconocimiento, autoconfianza, empatía, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, proactividad, creatividad, entre otros elementos que contribuyan a gestionar un capital humano en capacidad de asumir con una visión emergente el desarrollo laboral de la organización en función de la misión y visión de la misma; de ese modo, se podría contar con la posibilidad desde relaciones interpersonales asertivas, elevar la eficacia laboral de la institución en favor de contribuir al desarrollo integral de la nación.

De ese modo, el programa aplicado puede ser desarrollado en empresas de similitud a la planteada en la investigación, por cuanto esto permite contribuir en la formación de un talento humano en conformidad con el crecimiento integral de la persona, siendo esto fundamental, por cuanto una persona en capacidad de manejar asertivamente sus emociones se encuentra en la disposición de generar un mejor trabajo, basado en promover relaciones asertivas con sus compañeros de trabajo, fomentándose un clima organizacional en proporción de contribuir al cumplimiento de metas y objetivos planteados por la organización.

## Referencias consultadas

1. Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
2. Carrión, S. (2008). Inteligencia emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, inteligencia y bienestar emocional. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.
3. Cooper, r. y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
4. Chiavenato, H. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw Hill

5. Davis, K y Newstrom, J. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. MC Graw Hill. Undécima edición.
6. Drucker, P. (2009). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
7. Goleman, D. (2009). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
8. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc – Graw – Hill Interamericana. Sexta edición.
9. Martínez, J. (2007). *Inteligencia emocional*. Documento en línea. Recuperado de [http://www.liderazgoymercadeo.com/artic\\_detalle.asp?id\\_articulo=1694](http://www.liderazgoymercadeo.com/artic_detalle.asp?id_articulo=1694).
10. Nava, A. (2009). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. Tesis doctoral no publicada (Doctorado en Ciencias Gerenciales). Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo.
11. Robbins S (2009). *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
12. Stoner, James A.F. (2008). *Administración*. 5ta. Edición. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
13. Verdejo, H. (2008). *La inteligencia emocional en la organización*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1913-la-inteligencia-emocional-en-la-organizacion.html>

## References consulted

14. Benavides, O. (2002). *Competencies and Competitiveness. Design for Latin American Organizations*. Bogotá: McGraw - Hill Editorial.
15. Carrión, S. (2008). *Emotional intelligence with NLP. Practical guide to achieve: Health, intelligence and emotional well-being*. Editorial EDAF, S.A. Madrid Spain.

16. Cooper, T. and Sawaf, A. (2004). Emotional Intelligence applied to Leadership and Organizations. Bogotá: Editorial Norma.
17. Chiavenato, H. (2009). Human resources management. Mexico: Mc Graw Hill Editorial
18. Davis, K and Newstrom, J. (2008). Human behavior at work. Mexico. MC Graw Hill. Eleventh edition.
19. Drucker, P. (2009). The Challenges of Management of the 21st Century. Bogotá: Norma Publishing Group.
20. Goleman, D. (2009). Emotional Intelligence United States: Editorial Bantam Books.
21. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. (2014). Investigation methodology . Mexico: Editorial Mc - Graw - Interamerican Hill. Sixth edition.
22. Martínez, J. (2007). Emotional intelligence. Online document Retrieved from [http://www.liderazgoymercadeo.com/artic\\_detalle.asp?id\\_articulo=1694](http://www.liderazgoymercadeo.com/artic_detalle.asp?id_articulo=1694).
23. Nava, A. (2009). Emotional Intelligence and its influence on Organizational Climate in the middle management levels of SMEs. Doctoral thesis not published (Doctorate in Management Sciences). Rafael Beloso Chacín University, Maracaibo.
24. Robbins S (2009). Organizational Behavior: Theory and Practice. Mexico. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
25. Stoner, James A.F. (2008). Administration. 5th. Edition. Editorial Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
26. Verdejo, H. (2008). The emotional intelligence in the organization. Recovered from <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1913-la-inteligencia-emocional-en-la-organizacion.html>

©2017 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).