

# **Las emociones y su impacto en el desempeño laboral**

**Jorgelina Chirino Chirinos<sup>1</sup>**

UNESR - Núcleo Caracas | [chjorgelina@gmail.com](mailto:chjorgelina@gmail.com)

Fecha de recepción: **16 febrero 2024**

Fecha de aceptación: **10 marzo 2024**

## **RESUMEN**

El presente artículo tiene como objetivo analizar el impacto de las emociones en el desempeño laboral de las y los trabajadores de la gerencia de planificación del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL). Basado en mis experiencias vividas por más de 30 años en situaciones de entornos hostiles, que me llevaron a mostrar la cara oculta de un flagelo que mata sistemáticamente la organización si no hay control de las emociones. Este artículo se enmarca en un recorrido metodológico cualitativo, fenomenológico, hermenéutico, mostrando que existe una relación negativa entre la gestión de la inteligencia emocional y el rendimiento de los trabajadores involucrados. En consecuencia, se propone un programa de formación para abordar medidas que contrarresten los efectos negativos antes mencionados, revelando mejoras acerca de esta situación problemática que afecta la salud mental y la calidad de vida en los entornos organizacionales.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Calidad de vida.

---

<sup>1</sup> Soy Trabajadora con experiencia en la Administración Pública. Soy Técnico Superior Universitario en Presupuesto. Licenciada en Administración mención Recursos Materiales y Financieros. Magíster en Ecología del Desarrollo Humano.

## PREÁMBULO

En mis 30 años de experiencia profesional en entornos organizacionales, he visto cómo el desempeño laboral es un aspecto crucial para el éxito tanto de los individuos como de las organizaciones, este comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones y es ciertamente demostrable a través de la evaluación de las tareas que realiza el trabajador, sin embargo ¿Qué sucede cuando se alcanzan los objetivos asignados, pero no se superan las expectativas propias o las de la empresa?

Basado en este cuestionamiento que me hago, entendiendo que las emociones juegan un papel fundamental en el desempeño laboral de los individuos. Especialistas en psicología como Daniel Goleman y Howard Gardner, han demostrado que la inteligencia emocional, donde se incluye la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, está estrechamente ligada al éxito profesional y al desempeño laboral satisfactorio. Según la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman (1995), las emociones son cruciales en la toma de decisiones, en la resolución de conflictos y en las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Goleman afirma que las personas que poseen un alto nivel de inteligencia emocional tienden a tener un mejor desempeño laboral, ya que son capaces de manejar sus emociones de forma efectiva. Por lo cual, también es significativo resaltar la importancia de un ambiente laboral favorable para el bienestar emocional de los trabajadores.

Siempre he creído que las emociones mal gestionadas como una falta de satisfacción de necesidades o una gestión ineficaz de las emociones pueden afectar negativamente el

rendimiento laboral.

## **MI ENCUENTRO CON EL NUDO CRÍTICO Y LA COMPLEJIDAD DEL ASUNTO**

Dada la complejidad del contexto político, social y económico en Venezuela, observó siempre emociones negativas en los trabajadores, en especial en los que laboran en las dependencias de la administración pública nacional, siendo habitual escuchar de estos funcionarios algunas expresiones de descontento, incomodidad, desconfianza, predisposición a generar malos entendidos y situaciones de agresión verbal, que puedan escalar a agresiones físicas y psicológicas a sus pares, lo que repercute en inconvenientes para los ciudadanos que deben realizar trámites burocráticos en los entes gubernamentales.

Por consiguiente, considero que muchas causas de estos comportamientos, descritos por los mismos protagonistas quienes argumentan la falta de motivación para desempeñar correctamente sus funciones inicia por el estrés de la situación país. En consecuencia, para comprender cómo las emociones pueden influir negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la administración pública venezolana, podría ser relevante explorar la teoría del estrés laboral.

## **HABLEMOS DE REFERENTES**

Es por ello que hago mención a autores como Cooper y Marshall (1976) quienes han abordado esta problemática, analizando cómo el estrés en el trabajo puede tener repercusiones negativas en la salud mental y física de los trabajadores, así como en su desempeño laboral.

También el psicólogo Fredrick Herzberg (1959) concluyó

que los factores motivacionales, que están estrechamente relacionados con las emociones positivas, son los que realmente impactan en el desempeño laboral, al igual que el estrés laboral es un ejemplo del impacto negativo de las emociones en el desempeño laboral. Esta teoría propone que factores motivacionales, como el reconocimiento y el logro personal, pueden impactar en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño de los trabajadores. A su vez, Lazarus (1966) indicó que el estrés laboral puede afectar negativamente la productividad y el bienestar emocional de los trabajadores, lo que a su vez puede derivar en problemas de salud y ausentismo laboral.

Sin embargo, no sólo los niveles altos de estrés son suficientes para afectar en su totalidad un entorno laboral, por lo que se puede considerar otros factores intrínsecos del ser como el comportamiento adquirido desde el hogar, la falta de capacitación para el ejercicio de la función en sus respectivos cargos, el acoso laboral por parte de supervisores inmediatos, la rotación constante de jefes de área o de los encargados de dirigir y su pobre conocimiento de las estructuras organizativas funcionales.

Afirmo que, en la prioridad de solucionar, es menester poder determinar las acciones a seguir para lograr que el trabajador tenga una mejor vida y que esta sea de alta calidad. En este sentido, la recopilación y análisis de investigaciones y teorías que aborden específicamente la influencia de las emociones en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de planificación y de todo el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, INPSASEL, al igual que el resumen de sus opiniones y experiencias, mediante encuestas, podría proporcionar una comprensión más profunda de esta problemática y contribuir al desarrollo de estrategias

efectivas para mejorar las condiciones laborales en dicho contexto.

### **MIS PROPÓSITOS EN TORNO A LA ALARMANTE SITUACIÓN**

Elaborar un programa de talleres y conversatorios de inteligencia emocional y manejo productivo de las emociones, a los trabajadores pertenecientes al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL).

1. Analizar los mecanismos en la institución, a los fines de examinar la calidad del trabajo del personal.
2. Evaluar técnicas de motivación que permitan a los trabajadores involucrarse con el trabajo y mejorar su desempeño laboral.
3. Implementar talleres y conversatorios de inteligencia emocional y manejo productivo de las emociones al personal de la Gerencia de Planificación, a fin de obtener las herramientas para brindar calidad de servicio.

### **HABLEMOS DE MOTIVACIÓN**

En el mismo orden de ideas, también resulta conveniente mencionar otras teorías que sustentan la importancia de la inteligencia emocional y su vinculación en el desempeño laboral: Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow: Según Abraham Maslow en su trabajo “A Theory of Human Motivation” (1943), las necesidades humanas siguen una jerarquía, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades de autorrealización. Las emociones tienen un papel crucial en la satisfacción de estas necesidades, lo que a su vez influye en el desempeño laboral.

Henry Ford y la influencia del ambiente de trabajo en el

desempeño laboral: Si bien Ford no es conocido específicamente por su trabajo en relación con las emociones en el trabajo, su enfoque en la optimización del entorno de trabajo a través de la línea de ensamblaje y la producción en masa puede ser relacionado con la importancia de un ambiente laboral favorable para el bienestar emocional de los trabajadores, como se discute en sus escritos sobre eficiencia en la industria automotriz.

**Henri Fayol y la importancia de la administración en la gestión de emociones:** Fayol, en su obra “Administration Industrielle et Générale” (1916), delineó los principios fundamentales de la administración. Sus ideas sobre la importancia del equilibrio emocional en la toma de decisiones y la gestión de personal son relevantes para comprender cómo las emociones impactan en el entorno laboral.

**Idalberto Chiavenato y la gestión de personas:** Chiavenato, en su libro “Gestión del Talento Humano” (2016), destaca la importancia de comprender las emociones de los empleados para una gestión de personal efectiva y un desempeño laboral óptimo.

**Daniel Goleman y la teoría de la inteligencia emocional:** En su libro “Emotional Intelligence” (1995), Goleman sostiene que la inteligencia emocional, que incluye competencias como la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, es fundamental para el éxito en el trabajo y el liderazgo efectivo.

**Howard Gardner y la teoría de las Inteligencias Múltiples:** En su libro “Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences” (1983), Gardner postula que existen diferentes tipos de inteligencias, incluyendo la inteligencia emocional, que

es crucial para el desarrollo personal y profesional.

Karl Marx y el impacto del bienestar emocional en la productividad: Aunque Karl Marx no trató específicamente la inteligencia emocional, su teoría sobre el obrero alienado y la importancia de la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo abarca estos aspectos.

## **EL PODER DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO: UNA REFLEXIÓN PERSONAL**

Las emociones son una parte inherente de la vida, y el ámbito laboral no es una excepción. A lo largo de mi experiencia profesional, he aprendido que las emociones, tanto positivas como negativas, pueden tener un impacto significativo en el entorno laboral. Las emociones positivas, como la alegría, la satisfacción y el entusiasmo, pueden generar un ambiente de trabajo más agradable y productivo. Cuando nos sentimos felices y motivados, somos más propensos a ser creativos, trabajar en equipo y colaborar con los demás.

Sin embargo, las emociones negativas, como el estrés, la ansiedad, la ira y la tristeza, pueden tener un efecto perjudicial en el trabajo. Estas emociones pueden nublar nuestro juicio, dificultar la concentración y la toma de decisiones, y afectar negativamente las relaciones con los compañeros de trabajo. El control emocional es la clave para mejorar el entorno laboral. Ser capaz de identificar, comprender y gestionar nuestras emociones nos permite mantener la calma en situaciones difíciles, comunicarnos de manera efectiva y tomar decisiones racionales.

En mi caso, he aprendido a controlar mis emociones a

través de:

La autoconciencia: Ser consciente de mis propias emociones y cómo estas afectan a mi comportamiento.

La regulación emocional: Desarrollar estrategias para manejar mis emociones de forma saludable, como la respiración profunda, el mindfulness o la meditación.

La empatía: Ser capaz de comprender y conectar con las emociones de los demás.

Al controlar mis emociones, he logrado:

Mejorar mi comunicación con los compañeros de trabajo y clientes.

Reducir el estrés y la ansiedad en el trabajo.

Ser más productivo y eficiente en mis tareas.

Tener relaciones más positivas y colaborativas en el trabajo.

Estoy convencida de que el control emocional es una habilidad esencial para el éxito profesional. Nos permite navegar por las complejidades del mundo laboral de manera efectiva, mantener relaciones positivas con los demás y alcanzar nuestros objetivos. Invito a todos los profesionales a reflexionar sobre cómo las emociones afectan su trabajo y a desarrollar estrategias para controlarlas de manera efectiva. Estoy segura de que esto les ayudará a mejorar su desempeño, aumentar su satisfacción laboral y crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

## **EL CONTROL EMOCIONAL: UNA HERRAMIENTA ESENCIAL EN LAS ORGANIZACIONES**

En el dinámico mundo organizacional, donde las exigencias y desafíos son constantes, el control emocional se convierte en una herramienta fundamental para el éxito individual y colectivo. A lo largo de mi carrera profesional, he aprendido que las emociones, lejos de ser un factor perturbador, pueden convertirse en poderosas aliadas si se saben gestionar de forma adecuada.

Las emociones son una fuerza omnipresente en el entorno laboral. Influyen en la toma de decisiones, la comunicación, la resolución de conflictos, la productividad y el bienestar general de los colaboradores. Cuando las emociones no se gestionan correctamente, pueden generar situaciones conflictivas, afectar la cohesión del equipo y deteriorar el clima organizacional.

Mi experiencia me ha demostrado que el control emocional es esencial para:

1. Mantener la calma y la compostura en situaciones de presión.
2. Comunicarse de forma efectiva y asertiva.
3. Tomar decisiones racionales y estratégicas.
4. Construir relaciones positivas y colaborativas con los compañeros.
5. Liderar equipos de forma inspiradora y motivadora.
6. Para desarrollar mi capacidad de controlar las emociones en el ámbito laboral, he puesto en práctica las siguientes estrategias:

Autoconocimiento emocional: Identificar mis propias emociones y comprender cómo estas impactan en mi comportamiento.

Manejo del estrés: Implementar técnicas para reducir el estrés y la ansiedad, como la respiración profunda, el mindfulness o la meditación.

Comunicación asertiva: Expresar mis necesidades y emociones de forma clara, respetuosa y directa.

Empatía: Ser capaz de comprender y conectar con las emociones de los demás.

Pensamiento positivo: Enfocarme en los aspectos positivos de las situaciones y mantener una actitud proactiva.

El control emocional no es una tarea fácil, pero es una habilidad que se puede desarrollar con esfuerzo y dedicación. Los beneficios de dominar esta habilidad son numerosos, tanto para el individuo como para la organización en su conjunto. Invito a todos los miembros de las organizaciones públicas y privadas a tomar conciencia de la importancia del control emocional y a invertir en su propio desarrollo personal en este ámbito. Estoy segura como un agujero que ha pasado 30 años de su vida en entornos organizacionales, que esto contribuirá a crear un ambiente laboral más positivo, productivo y saludable para todos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Bisquerra, R. (2009). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Educación, 350, 145-164.
- Caballo, V. E. (2011). Manual de evaluación y tratamiento de las

emociones. Síntesis.

Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). El líder resonante crea más. Gestión 2000.

Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2008). Inteligencia emocional y salud mental. *Papeles del Psicólogo*, 29(3), 236-246.

Goleman, D. (1998). La inteligencia emocional. Javier Vergara Editor.

Martínez-Cava, A., & Musitu, G. (2013). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en el contexto laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 277-295.

Navarro, J. (2010). Inteligencia emocional en el trabajo. Gestión 2000.

Pekrun, R., & Linnenbrink-Garcia, L. (2014). Emociones académicas y compromiso del estudiante. En S. L. Christenson, A. L. Reschly, & C. M. Wylie (Eds.), *Manual de investigación sobre el compromiso del estudiante* (pp. 151-165). Routledge.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (2004). Inteligencia emocional. En R. J. Sternberg (Ed.).