

## EMOCIONES Y DESEMPEÑO LABORAL

Andrés Felipe Ayala Marín

Mateo Cardona Arango<sup>1</sup>

### **Introducción:**

El campo laboral se ha caracterizado principalmente por lo tensionante de su ambiente, la competitividad que se genera dentro de éste, las exigencias que conlleva buscar el perfeccionamiento propio dentro del mismo, factores que por lo general tienen una repercusión sumamente significativa en los estados emocionales de las personas, generando un desequilibrio de éstos, afectando así diferentes esferas, tanto personales, como sociales y laborales, puesto que las emociones juegan un papel fundamental en el ámbito laboral.

Los contextos de trabajo se ven influenciados constantemente por emociones propias y ajenas, produciendo cambios en el individuo de ira a una actitud entusiasta o sentimientos de frustración a satisfacción, la importancia radica en el uso adecuado e inteligente de las emociones, para crear un funcionamiento que permita un beneficio personal, de manera que favorezcan el control de la conducta y el pensamiento a fin de obtener resultados positivos y un mejor desempeño.

Mediante este artículo se pretende hacer un recorrido histórico en el surgimiento y estudio de la emoción, haciendo un constructo teórico, donde se muestran los componentes principales de la misma, tales como el neuro-fisiológico, conductual y cognitivo, para así articularlo con lo que concierne al desempeño laboral, y la influencia que tiene la emoción en el rendimiento laboral del individuo.

### **Contexto Histórico:**

La Psicología es heredera de la Filosofía, y el tema de las emociones no es la excepción en dicha herencia (Casado, 2006). Este tema hace parte de una historia fundamental del pensamiento Filosófico, el cual retoma la Psicología para comenzar a generar teorías. Comenzaremos hablando sobre esta herencia a modo de referencia al contexto histórico

---

<sup>1</sup> Estudiantes de Psicología UDEA

de las emociones, mencionando algunos autores reconocidos de la filosofía y sus aportes más significativos para dicho tema.

Esta historia comienza en el pensamiento de occidente con Platón, su teoría básicamente trata sobre tres elementos de la mente o el alma, los cuales eran la razón, apetito y espíritu, que en la Psicología actual se conocen como la cognición, la motivación y la emoción respectivamente. Aristóteles (Citado por Casado, 2006), en su obra “Retórica” plantea que “La emoción es toda afección del alma acompañada de placer o de dolor, y en la que el placer y el dolor son advertencias del valor que tiene para la vida el hecho o la situación a la que se refiere la afección misma” (p.2).

Esta definición permite dilucidar la naturaleza de la emoción como una reacción, por lo tanto será automática y funcional, debido a que se relaciona con un hecho o situación esta será favorable o desfavorable, que va a generar una advertencia del valor que tenga para la vida de un sujeto, por tanto esta función será adaptativa, porque dispone al sujeto para afrontar la situación en la que se encuentra.

Aristóteles entiende que las emociones son reacciones automáticas, pero que están acompañadas de elementos racionales como creencias y expectativas. Por esto se le considera como uno de los iniciadores de las teorías cognitivas de la emoción. Ambos autores tienen una concepción funcionalista de las emociones. Tanto Platón como Aristóteles concibe las emociones desde una perspectiva funcionalista, es decir, estas cumplen un papel fundamental en la adaptación activa de las personas a diversos contextos en los que frecuenta. Inversamente, los estoicos conciben las emociones como una “perturbación del ánimo” totalmente opuestas a la razón, que no tienen ningún significado ni tienen una función en especial.

David Hume podría considerarse al igual que Aristóteles como uno de los precursores de las teorías cognitivas de la emoción al introducir las ideas y creencias en el surgimiento de la emoción, que se manifiesta por una sensación física generadas por un acontecimiento en el que se encuentra presente el sujeto. Por lo tanto esta sensación será elicitada por dicha creencia. Hume introduce dos dimensiones, la cognitiva y la fisiológica.

Desde una perspectiva con un matiz más Psicológico se encuentra Sartre, que entiende la emoción como forma de aprehender el mundo, por lo tanto será la conciencia que tenemos de éste. Las problemáticas planteadas por el contexto, las dificultades presentes en el mundo, son las que configuran la emoción desde esta perspectiva donde la percepción de este mundo con múltiples dificultades va a definir la naturaleza de las emociones, acompañada del papel que cumplen las mismas en el comportamiento humano, que además se han intentado explicar desde diversas perspectivas teóricas.

### **Definición de la emoción:**

El tema de la emoción ha sido considerado como un proceso estudiado por la Psicología, que en los dos o tres últimos siglos ha obtenido información muy relevante y exponencial en su estudio. La información obtenida sobre la emoción en el último siglo permitió que se tengan diversas ideas, opiniones, concepciones y teorías sobre ésta, que van a posibilitar entender algunos aspectos fundamentales de la emoción; de igual forma la fructífera producción sobre la emoción va a generar que se dé lugar a discusiones que no se cristalizan en teorías unificadas, imposibilitando tener una panorámica bien definida sobre esta (Palmero, 2006).

Dar una definición clara y precisa de la emoción resulta compleja, puesto que la misma está constituida por diversos factores que se ven reflejados en respuestas fisiológicas, de conducta, e igualmente de una apreciación subjetiva. Naturalmente hay una diversidad de modelos teóricos retomados desde diversos enfoques y por esto el conocimiento quizá sea menos preciso.

Diversas perspectivas tratan de estudiar las emociones pero las características de las mismas hacen de ellas un campo un tanto complejo de investigar. (Chóliz, 2005). Entre estas se encuentran las evolucionistas, donde la emoción es fundamental para la adaptación, diferentes autores han coincidido al proponer las emociones como procesos adaptativos, que pueden percibirse de manera positiva o negativa dependiendo de la valoración que el individuo haga del acontecimiento y los medios que éste tenga para acoplarse a determinados cambios.

Los postulados de las teorías evolucionistas de la emoción, en el que se concibe las emociones básicas, como aspecto fundamental para la supervivencia y que procedentes de reacciones semejantes de otros animales. Esta postura derivada de las propuestas darwinistas, en la que se plantea que, las emociones son un factor fundamental en la evolución, puesto que permiten una adaptabilidad a las exigencias del ambiente con mayor facilidad, permitiendo alcanzar las metas que nos proponemos y evitar las situaciones aversivas, es decir, comportamientos motivacionales que comprende esta teoría, acompañados de sus respectivas reacciones emocionales; además de que todos los seres humanos poseen un grupo de emociones que son el resultado de otras emociones, por decirlo así, complementarias, y que la expresión de éstas es universal, han permitido articular la base de esta teoría.

El componente fisiológico ha sido sumamente estudiado, siendo la teoría de James-Lange una de las que poseen mayor reconocimiento, en la que se postula que las emociones son el efecto de las respuestas o reacciones fisiológicas ante determinada circunstancia. En esta teoría los cambios corporales son el fundamento de la emoción, en

el que la percepción de un evento desencadenante y la sensación de esos cambios que se van produciendo es a lo que se denomina emoción desde esta perspectiva.

Uno de los principios fundamentales en el modelo fisiológico, expone que las reacciones emocionales podrían ser determinadas por un patrón fisiológico diferenciado. Es así como las emociones negativas, tales como la ira o el miedo, producen un incremento mucho más significativo, que las emociones positivas, como la alegría, en la frecuencia cardiaca; e igualmente la ira generalmente produce una intensidad mayor en la temperatura, a diferencia del miedo que tiende a generar un descenso en la misma (Chóliz, 2005).

Desde la concepción neurológica, y a partir de lo anterior, se genera una controversia, puesto que desde esta postura es cuestionable el hecho de que las reacciones fisiológicas fueran anteriores a la reacción emocional, es decir que, “las reacciones fisiológicas y viscerales no definirían la cualidad de la reacción emocional, sino en todo caso la intensidad de la misma, preparando el organismo para una eventual respuesta que requiera un gasto energético de importancia”(p.15); presupuesto cuestionado por el modelo neurológico, en el que se expone que lo fundamental en el origen de la emoción es el funcionamiento del sistema nervioso central (Chóliz, 2005)

La activación general es la teoría a través de la cual se han hecho los planteamientos más importantes desde esta perspectiva, desde la que se propone que sólo hay un estado de activación general característica en la totalidad de las emociones, señalando además que las diferencias entre éstas estarían en el grado de las mismas. Diferentes propuestas acerca del sistema emocional de activación han planteado la relevancia de diversos centros cerebrales como el cerebro reptiliano y cerebro mamífero antiguo, en la expresión de las reacciones emocionales.

Además el componente conductual de la emoción, a su vez, sostiene que estas son principalmente respuestas faciales y corporales. Toda vivencia que tenemos en cuanto a lo emocional se dan por medio de la información propioceptiva que se recibe de la expresión facial, por lo tanto cada emoción está determinada por una expresión. Entre sus representantes se encuentra a Izard que aparte de esto añade tres elementos que constituyen la emoción que son: La actividad neuronal o del sistema nervioso; el músculo estriado, o la expresión facial-postural y la experiencia subjetiva. Por otro lado esta Ekman, plantea que cuando se percibe un estímulo, se produce una actividad propia de la emoción elicitada, acompañado de la activación neuronal, donde se genera la expresión facial y corporal. Cuando se percibe esto se provoca una sensación subjetiva a la cual se le denomina emoción.

El componente cognitivo rechaza la activación fisiológica indiferenciada. Magda Arnold, explicaba la emoción como una tendencia sentida hacia algo, en la que se daba un valor de forma intuitiva, es decir, se clasificaba entre lo bueno que trae consigo un beneficio en el que se tiende al acercamiento, o se da un alejamiento en el que se clasifica de forma intuitiva y se le otorga un valor como lo malo, es decir, lo dañino. Por lo tanto, desde este componente los seres humanos estamos valorando constantemente los sucesos, luego de que se le otorga este valor, se da la reacción fisiológica correspondiente a la emoción elicitada. Nico H. Frijda (Citado por Pérez, 2006), es otro de los representantes de este componente cognitivo, plantea básicamente que la emoción surge por el significado que le atribuimos a las situaciones, por esto diversas emociones surgen de diferentes situaciones con significados diferentes. A esto le denomina “Ley del Significado Situacional”. Poco después agrega que las emociones son experiencias subjetivas que se dividen en dos, placer o dolor, en las que también se realiza una valoración o evaluación del significado que tenga la situación.

Otro representante es Lazarus (Citado por Choliz, 2005), para éste las emociones tienen una base biológica, por tanto son innatas, en estas también se presentan valoraciones necesarias para poder sobrevivir a las diversas situaciones en las que nos encontramos. Él distingue dos tipos de Valoración: Primaria (intereses que se dan en un encuentro o una situación) y Secundaria (estrategias de afrontamiento ante las opciones presentes).

Si bien se considera que toda emoción va a operar bajo estos tres componentes, Fisiológico, es decir cambios corporales; comportamental, en el que cambia el comportamiento y podríamos decir que este es muy susceptible a cambios culturales; cognitivo que acompaña a toda experiencia emocional, con ideas, pensamientos, imágenes y la valoración que consideramos como un aspecto fundamental en la emoción, por lo tanto según la valoración que hagamos de los hechos que eliciten diversas emociones esto va a influenciar de forma positiva o negativa en nuestras relaciones personales, la toma de decisión y el desempeño en diversas esferas diarias como por ejemplo en el lugar de trabajo.

### **Emoción y Desempeño laboral:**

El estudio de las emociones en las organizaciones ha tenido un interés poco marcado dentro del espectro de este tema, pero que presenta nuevos retos, como lo son: Enfoques teóricos actuales que explican esta problemática, su evaluación y las técnicas de intervención para el manejo y control tanto a nivel individual como organizacional; Las emociones positivas que experimentan las personas en el trabajo y la forma en que estas influyen de forma positiva en los demás y se contagia causando un ambiente laboral adecuado para incrementar el rendimiento; Los enfoques teóricos que abordan las

emociones en un ambiente laboral, la mayoría se centra en el manejo de estas, donde el individuo se encuentra en un ambiente que es variable, por lo tanto los enfoques metodológicos serán diversos. Según Feldman (2006), en la literatura predominan tres enfoques, tales como la teoría de los eventos afectivos, el trabajo emocional y el de la inteligencia emocional.

La teoría de los eventos afectivos, donde básicamente se plantea que las condiciones, aspectos del ambiente laboral, donde se incluye los roles, el diseño del trabajo, las relaciones en este ambiente, entre otros, van a elicitar las emociones en el contexto laboral, estos pueden ser eventos detonantes de la emoción o estresores, que pueden conllevar a tener efectos negativos sobre el desempeño laboral. Por lo tanto desde este enfoque se debe trabajar sobre las condiciones en las cuales el sujeto se va a desenvolver y en la que el bienestar del mismo se tendrá muy en cuenta, para promover las emociones positivas, por lo tanto un buen desempeño.

Otro enfoque que plantea Feldman (2006) es el trabajo emocional, que se basa en cómo los empleados despliegan estados emocionales que van a tener impacto sobre su trabajo, es decir, según la valencia del estado emocional del sujeto ya sea positivo o negativo, éste tiene repercusiones en la salud y en el desempeño.

Por último el enfoque de la inteligencia emocional, que es el más popular en la actualidad, aunque lo pensamos como un enfoque que puede ser discutido o criticado, desde el punto de vista de la solidez teórica e investigativa. Pero considera las emociones y su importancia en el ambiente laboral.

Feldman (2006) plantea que las emociones se evalúan de diversas formas en el ambiente laboral. El auto reporte es una de estas estrategias para evaluar la emoción, por medio una escala a la que se denomina ítem, también se emplean cuestionarios que evalúan los estados emocionales en el trabajo. El ítem evalúa las emociones en su globalidad. Esta técnica de autorreporte es eficaz y fácil de aplicar, pero lo consideramos problemático el hecho de que el sujeto intente hacer conciencia de su estado emocional bajo la influencia de un sujeto investigador, esto puede traer ambigüedades. También el hecho de que el sujeto piense que el investigador desea una respuesta determinada, esto puede sesgar la información.

En cuanto a la intervención del manejo de las emociones Feldman (2006) plantea que se utilizan técnicas para la identificación de emociones, donde se aprende a regular y disminuir las consecuencias negativas que estas puedan tener en el trabajador, tanto a nivel individual, grupal y hacia las instituciones. Es importante señalar que esta estrategia de intervención se tendría que abordar desde un enfoque cognitivo de las emociones, dado que la valoración que se realiza de la emoción que se elicite en un momento determinado

es lo que va a permitir la regulación o disminución de la misma. La comunicación asertiva y el apoyo entre los compañeros se han convertido en una de las herramientas fundamentales a la hora de incrementar las emociones positivas que generan un desempeño laboral más adecuado y estable.

Las emociones positivas, como se menciona anteriormente van a influenciar de forma positiva, a los compañeros y a los clientes, esto genera un clima laboral adecuado. Garrosa (2010), Plantea que las emociones positivas proporcionan resultados importantes en el desempeño laboral, porque fomentan la salud en las organizaciones e influye de manera positiva la calidad del trabajo que se realiza.

Si un sujeto que experimenta frecuentemente este tipo de emociones, tendrá efectos deseables como por ejemplo la persistencia, la actitud y su funcionamiento en la tarea que se le designe al mismo. Garrosa (2010) propone que estas emociones positivas generan más conductas altruistas, pero no consideramos que se dé de esta forma. Las emociones positivas van a incrementar la cooperación con los demás compañeros, pero esto siempre tendrá un beneficio mutuo por lo tanto estas conductas no serán altruistas, sino mutualistas.

### **Conclusiones:**

A modo de conclusión puede decirse entonces que, las personas que tienen un mejor manejo de las emociones reflejan una eficiencia mucho mayor tanto en el contexto laboral como en los diferentes ámbitos de su vida, capacidad que puede desarrollarse y mejorarse siempre y cuando el individuo sea consciente de sus estados de ánimo y tenga la facultad de controlar lo negativo de las emociones.

El manejo adecuado de las emociones permite también alcanzar internamente un equilibrio, estado que ofrece la capacidad de darle una utilidad a todo lo que se presenta en el contexto; además es de gran importancia resaltar que la finalidad no es reprimir la emoción negativa, sino adaptarla, como se propone en el modelo evolucionistas, a las exigencias del contexto.

Finalmente cabe mencionar que las emociones son fundamentales a la hora de determinar la consecución de un logro o en su defecto, el fracaso personal u organizacional, que, inicialmente, se plantea es importante trabajar de manera conjunta por los objetivos, de manera que se genere un ambiente laboral adecuado y sea beneficioso para cada individuo en lo que respecta a sus otras esferas vitales.

### **Recomendaciones:**

Es importante fomentar actividades encaminadas al manejo de situaciones de inquietud o fracaso de una manera positiva, con el fin de adquirir un rendimiento mucho más alto en la parte gerencial, lo que generará repercusiones a nivel operativo en las organizaciones en aspectos como el manejo adecuado de las emociones y la eficiencia en las exigencias de producción por parte de éstas.

Igualmente, promover cambios a nivel psicológico y conductual a través de la capacitación y transmisión de información básica en temas relacionados con la el manejo de las emociones tomando en cuenta el aspecto de la valoración , el manejo del estrés y habilidades sociales, fundamentales dentro del entorno laboral, tales como a la asertividad y la empatía.

Se debe tener en cuenta para futuras investigaciones diversos tipos de emociones, por ejemplo las sociales. Su origen se da en la interacción social y serán elicitadas irremediamente por otros, a partir de esto llegar a comprender como el clima laboral se ve influenciado por este tipo de emoción y como esta incrementara o disminuirá el desempeño.

### **Referencias Bibliográficas**

- Casado, C y Colomo, R. (2006) Un Breve Recorrido Por La Concepción De Las Emociones En La Filosofía Occidental. *A Pante Rei. Revista De Filosofía*. 1-10.
- Calatayud, D. (2006). Una Aproximación Al Estudio De Las Emociones Como Sistemas Dinámicos Complejos. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción* IX: 1-27
- Chóliz, M. y Gómez, C. (2002). Emociones sociales II (enamoramiento, celos, envidia y empatía). 395-418. Madrid.
- Chóliz, M. y Tejero, P. Neodarwinismo y antidarwinismo en la expresión de las emociones en la psicología actual. *Revista de Historia de la Psicología*, 15, 89-94. 1994.
- Faria, F. (1995). Desarrollo organizacional. Enfoque Integral. México: Noriega.
- Feldman, L. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 1-6.
- Flores C., Gladys; Andía C., Yolanda; Huamanchumo V., Henry; Vizcarra M., Jaime; Inche M., Jorge; López O., María; (2003). Paradigma cuantitativo: un enfoque empírico y analítico.

- Gallardo, R. (2006) Naturaleza del Estado de Ánimo. *Revista Chilena de Neuropsicología*. 1, (1), 29-40
- Jiménez, M. (2006) Emociones positivas. *Papeles del Psicólogo*. 27, 9-17.
- Levav, M. (2005) Neuropsicología de la emoción. Particularidades en la infancia. *Revista Argentina de Neuropsicología* 5, 15-24
- Mariano, C. (2005): Psicología de la emoción: el proceso emocional [www.uv.es/=cholz](http://www.uv.es/=cholz)
- Miguel, N y Marta, D. (2006) Procesos De Valoración y Emoción: Características, Desarrollo, Clasificación y Estado Actual. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. IX: 1-47. 27
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palmero, F, Guerrero, C y Gómez, C. (2006) Certezas y Controversias En El Estudio De La Emoción. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. IX: 1-25.
- Pedraza, Esperanza; AMAYA, Glenys y CONDE, Mayrene. (2016) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* 16, (3), pp. 493-505
- Peña-Ochoa, M. y Durán Palacio, N. M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales* 7 (1), 201-222.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (7 a ed.). México: Prentice Hall.
- Sánchez, F y Castro, J. (1994) Emoción y Salud. *Desarrollos en Psicología Básica y Aplicada*. *Anales de psicología*, 10, 101-109.