



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DIRECCIÓN ACADÉMICA DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
GRUPO B

IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS

Autor

JULY VANESA CARDOZO LOZANO, 6502388

Profesor

Serveleón Mina Balanta, PhD.

Bogotá, diciembre 2021



SC 4420-1



CO-SC 4420-1



SA-CER502658



CO-SA-CER502658



OS-CER508440



CO-OS-CER508440

Introducción

Este trabajo busca recopilar información sobre la inteligencia emocional, definiendo qué es, y sus principales componentes enfocados a nivel laboral, con el fin de profundizar acerca de cómo éstos son de importancia a la hora de trabajar con personal humano en una organización.

Busca comprender, cómo las emociones y/o el estado de ánimo de las personas, afectan positivamente o negativamente a una organización y a un equipo a la hora de generar resultados. Y de qué forma a través de la inteligencia emocional se puede llevar al éxito de una compañía. Adicionalmente se muestra un ejemplo de éxito de una organización que actualmente hace uso de las competencias de la IE.

Como principal antecedente de este trabajo, se encuentra el libro de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, debido a que es uno de los primeros pensadores que ilustra qué es la inteligencia emocional y cómo reconocer las emociones en un ámbito personal; y para el ámbito empresarial, se encuentra el libro de Daniel Goleman, inteligencia emocional en la empresa, el cual se enfoca en los conceptos expuestos en el primer libro, pero enfocados a nivel laboral.

La metodología de investigación utilizada en este trabajo es de tipo cualitativa, debido a que este trabajo inicia con una investigación teórica, acerca de un planteamiento o hipótesis debidamente estructurado con el fin de generar posibles planteamientos generados a través de conclusiones y recomendaciones, según Sampieri et.al (2014) la investigación cualitativa utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

El objetivo principal de este trabajo es demostrar que en las organizaciones es importante la inteligencia emocional, reuniendo información y estudios que se han hecho de la misma.

Resumen

Este documento abarca la importancia de la inteligencia emocional (IE) en las empresas, con el fin de acoplar estas herramientas en todos los diferentes ámbitos laborales. Como primera parte se busca definir qué es la IE y sus principales componentes los cuales son, la autogestión, la empatía, la capacidad social, y la autoconciencia. Y, cómo estos componentes desarrollan capacidades necesarias y, útiles en cualquier cargo organizacional que al final estará enfocado en el éxito laboral y, organizacional. Adicionalmente, busca comprender cómo las emociones afectan positiva o negativamente un entorno laboral y cómo a través de la inteligencia emocional se potencializa el uso correcto de las emociones, con el fin de aumentar el conocimiento del ser humano y su aporte a nivel laboral en la empresa. Por último, se muestra un ejemplo de caso de éxito de una empresa reconocida a nivel global que utiliza la inteligencia emocional y que adicionalmente ha sido pionera en reconocer que el ser humano es el activo más importante de una organización, y que a través de ellos la empresa puede llegar a ser exitosa, como también no puede llegar a serlo.

Palabras Clave

Inteligencia emocional, emociones, ámbito laboral, trabajo.

Abstract

This document shows the importance of emotional intelligence (EI) in companies, in order to use these tools in all different work environments. As the first part, we define what Emotional Intelligence is and, its main components which are, self-management, empathy, social capacity, and self-awareness. And, how these components develop necessary and useful capacities in any organizational position that in the end will be focused on work and organizational success. Additionally, it helps to understand how emotions (positively or negatively) affect a work environment and how through emotional intelligence the correct use of emotions is potentiated, in order to increase the knowledge of the human being and their contribution at the work level in the

company . Finally, an example of a successful case of a globally recognized company that uses emotional intelligence it's shown and, that has also been a pioneer in recognizing that the human being is the most important asset of an organization, and that through them the company can be successful, just as it cannot be.

Key words

Emotional intelligence, emotions, work environment, work.

Con el fin de abarcar el tema principal de este ensayo, el cual es la inteligencia emocional (IE), se deben tener claros algunos componentes de la misma, y como primera instancia, investigar e indagar acerca de los mismos. De tal forma que, es indispensable definir el concepto de IE.

Inteligencia emocional

La real academia de la lengua española (RAE), define la IE como “la capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás” (Española, s.f.), pero en sí, la inteligencia emocional abarca más que solo lo que se define en la RAE; la IE tiene varios componentes en los que cada uno de ellos tienen una definición y comportamientos en particular. Los dos primeros componentes de la IE se encuentran catalogados como habilidades de autogestión y, los dos últimos serían la capacidad que se tiene de gestionar relaciones con los demás.

En el libro, la inteligencia emocional de Daniel Goleman, postula que una de las principales características de la IE es la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último -pero no. por ello, menos importante-, la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Goleman, 2015).

Componentes de la inteligencia emocional

La autoconciencia

La autoconciencia es conocerse a uno mismo, es ser sincero con uno mismo y con los demás, involucra conocer y comprender las debilidades, emociones, necesidades, impulsos y puntos fuertes que tenemos.

Una persona autoconsciente sabe lo que quiere y hacia dónde quiere ir, respetará sus principios y objetivos de forma sólida. De tal forma, podrá reconocer con naturalidad sus

emociones, será franco y honesto sobre las mismas y sabrá cómo sus emociones impactan su entorno laboral.

Para identificar una persona que sea autoconsciente, hay diferentes características, entre ellas, son personas que reconocen con franqueza si cometieron un error, saben cuáles son sus fortalezas y limitaciones, interpretan una crítica como una acción de mejora y no como una amenaza, y saben cuándo pedir ayuda. En general, son personas que valoran la honestidad y la sinceridad en sus emociones y en las de los demás, por tal motivo, encontrar personas con este tipo de cualidad termina siendo un recurso fundamental para una organización.

La autogestión

La autogestión, también conocida como la autorregulación trata de la manera en que los seres humanos controlamos nuestros sentimientos e impulsos, ante situaciones que puedan ser estresantes o, que generen un impacto en nuestras emociones, lo cual pudiese generar alguna reacción exaltada.

Una persona que conoce la autorregulación y que además la practica, es aquella que comprende que existen situaciones de cambio y que a pesar de ello no lo toma como algo negativo, sino que se preocupa en analizar la situación y en sacarle provecho a lo que está sucediendo. Adicionalmente, no suelen tomar decisiones apresuradas, ni por impulso, sino que por el contrario tienden a reflexionar acerca de lo que está sucediendo.

Otro aspecto fundamental en la autogestión es la motivación, la cual se presenta en aquellas personas que sienten pasión por su trabajo, que buscan constantemente hacer las cosas bien y sienten esa necesidad de investigar y de ser curiosos con respecto a lo que están haciendo, por tal motivo, preguntan y exploran nuevas formas de hacer su trabajo. De esta forma, alguien que sepa de la autogestión conoce y pone en práctica la autorregulación y adicionalmente la combina con la motivación.

La empatía

La empatía suele ser una de las capacidades que suelen reconocer la mayoría de los seres humanos, puesto que se trata de percibir y reconocer los sentimientos y emociones de los demás. Ser empático, es uno de los componentes hoy en día que se busca en las personas, sobre todo cuando se está en un entorno laboral.

Se busca que las personas consideren las emociones y los sentimientos propios y de los demás, pero que además de eso se tomen en cuenta los factores en los cuales se encuentran actualmente, a la hora de tomar una decisión.

La capacidad social

Este tipo de capacidad, al igual que la empatía están directamente relacionadas en la manera en que una persona gestiona su relación con los demás. Las personas con capacidad social, son aquellas que mueven a la gente en la dirección que ellos desean, debido a su alto poder de persuasión, la cual también va ligada a encontrar puntos en común con las personas, lo cual lo ayuda a compenetrarse de una manera muy fácil y fluida. Adicionalmente, son personas que al ya tener un autocontrol de sus emociones y, que además son personas que son positivamente motivadoras, suelen llegar a tener una alta capacidad social, los cuales los llega a calificar como personas populares y altamente sociales.

En el ámbito laboral, es de vital importancia contar con personas así en un equipo de trabajo, puesto que son aquellas que suelen trabajar en equipo y que lo guían hacia los resultados que se quieren obtener, además los mantiene motivados.

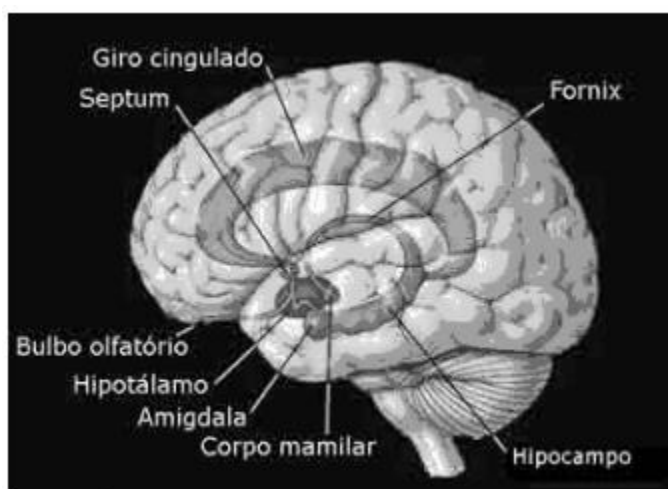
A medida que se tienen en cuenta estos componentes de la inteligencia emocional para la selección de personal en una organización, el equipo el cual conformaran las personas con unos o todos los componentes de la IE, obtendrá mejores resultados a diferencia de otros equipos que estén más que todos enfocados en conseguir personal que solamente tenga grandes aptitudes técnicas, y deje de lado la parte emocional. ¿Por qué un equipo tendría mejores resultados que otro? De acuerdo a estudios previamente realizados, se observa que aquellos

equipos organizacionales en dónde se tengan habilidades básicas de la IE, como trabajo en equipo, cooperación, comunicación, conllevan a un trabajo con mayor eficiencia, en comparación con un equipo que sólo se enfoque en las aptitudes técnicas.

Para poder profundizar más en el trabajo en equipo de una organización es preciso ahondar en el sistema límbico, pero ¿Qué es el sistema límbico?, para la real academia de la lengua española, es parte del cerebro implicada en las emociones, el hambre y la sexualidad, este sistema incluye al núcleo del tálamo anterior, la amígdala, el hipocampo, la corteza límbica, el fórnix, y partes del hipotálamo (Católica, 2015) como se puede ver en la imagen siguiente:

Figura 1.

Partes del sistema límbico en el cerebro humano



Nota: A través de esta figura se busca dar claridad a las partes del cerebro humano que están asociadas con las emociones.

En este sistema, se encuentra el circuito abierto, el cual es un sistema que no depende solamente de sus componentes internos, sino que se deja influir de fuentes externas para su correcto funcionamiento. Por consiguiente, este tipo de circuito, al estar directamente relacionado con nuestras emociones, nos dice que funciona a partir de las emociones que creemos con los demás. Nos permite conectar con las demás personas, de tal manera que podemos contagiar

nuestro estado de ánimo a quienes se encuentran a nuestro alrededor. Un ejemplo de contagio, puede ser la risa, cuando se escucha a alguien cercano reír, el cerebro detecta una conexión y saca sonrisas o risas a las personas que se encuentran a su alrededor. La risa, suele ser uno de los conectores sociales más reconocidos a la hora de entablar una conversación con alguien.

Por ello, las risas suelen ser importantes en los entornos laborales, puesto que a través de éstas se podría determinar qué tan conectados están los miembros de un equipo; si en el equipo existe más que una sonrisa cordial, y se escuchan risas, se puede traducir a que existe cierta confianza en el equipo y, transmite al resto de las personas una sensación tranquilizadora. La percepción que se tendría de un grupo en el que el estado del ánimo se denota como positivo, es aquello que generaría tranquilidad y serenidad al resto.

El estado de ánimo de las personas de un mismo equipo, afecta de manera directa los resultados y la percepción de ellos hacia los demás; estas emociones, repercuten de manera positiva o negativa en el desarrollo de un equipo hacia un resultado en particular, si el líder del equipo se encuentra inquieto acerca de una situación en particular, esta energía puede inquietar al resto del equipo y generar intranquilidad y más cuando se está enfrentando una situación de alto estrés.

Pero, si, por el contrario, es una persona tranquila, serena, al momento de enfrentar un momento decisivo para el equipo, el desarrollo del mismo se hará más fluido, puesto que las energías y los miembros del equipo se encuentran conectados emocionalmente entre sí. El buen o mal humor de cualquier persona en un equipo de trabajo, puede transmitirse, generando una sensación positiva o negativa, por tal motivo las relaciones que se tengan con los compañeros pueden generar varias consecuencias que afecten el rendimiento laboral.

Cuando la gente está a gusto en el trabajo es cuando mejor se ven resultados en la compañía. A pesar de que las competencias técnicas son importantes para el desarrollo de buenos resultados, también lo es la inteligencia emocional. Cuando las personas están de buen humor, tienen un ánimo positivo, y existe optimismo en el ambiente, se trabaja más a gusto y se

llegan a los resultados esperados o inclusive se superan, sobre todo cuando se trabaja en equipo, puesto que este estado de ánimo llega a que se genere una cooperación y un mayor rendimiento.

De igual forma la inteligencia emocional se ve reflejada no sólo en la organización en la parte interna (Compañía) sino también en lo externo (Cómo la empresa es vista). Si la organización y/o el equipo de trabajo tiene relaciones directas con clientes, y el entorno laboral es muy bueno y existen emociones positivas en el mismo, se verá reflejado en el trato al cliente. De tal forma que el estado de ánimo interno, se evidenciará en la forma en que se comunica la persona con el cliente.

Actualmente en las empresas, la inteligencia emocional es una competencia que cada vez es más buscada y valorada, debido a que a medida que avanza la sociedad y la globalización, el mundo está en busca de aptitudes que vayan conforme al cambio y a esta evolución, y la inteligencia emocional es un componente de ellos. Este tipo de competencias emocionales, determinan el papel y comportamiento que una persona tenga en los diferentes ambientes a los cuales se pueda encontrar en el ámbito laboral, como lo son, la presión, el estrés, el cambio, entre otros, los cuales se pueden procesar y representarán una ventaja, si la persona tiene un alto nivel de inteligencia emocional.

Como se ha explicado anteriormente, el buen manejo de las emociones y de los sentimientos, será un punto a favor, que le ayudará a la hora de cumplir con las metas propuestas en el puesto de trabajo, sin importar el rol que se tenga en la organización. Adicionalmente será un rasgo identificativo, puesto que la inteligencia emocional conlleva a que la persona tenga un alto nivel de liderazgo, puesto que se destacará a la hora de tomar decisiones, trabajar bajo presión e inclusive en la resolución de conflictos.

Las empresas que consideren implementar la inteligencia emocional como una competencia clave para el desarrollo de las mismas, estará enfocada a obtener respuestas positivas no solamente de sus colaboradores, sino también de sus clientes. Hay muchas

empresas que están empleando la inteligencia emocional como uno de los principales fuertes de la misma y por tal motivo se han convertido en casos de éxito, cómo lo es Google.

Google como caso de éxito

Google es una empresa exitosa a nivel mundial. Actualmente ocupa el puesto seis en la lista de Forbes 100 del 2020 (La lista de Forbes es una revista especializada en el mundo de los negocios y las finanzas. La información más confiable, reconocida por publicar la lista de los personajes más acaudalados y poderosos del mundo en todos los ámbitos. “Publica sobre tecnología, negocios y finanzas, marketing y administración, líderes de opinión, estilo de vida; los empresarios y compañías más reconocidos en del mundo” (Sanborns, s.f.))

Google tiene varias claves que lo han llevado a la cima en la cual se encuentra actualmente, y una de ellas es que las personas que laboran en ella priman en la organización y, en su valor como seres humanos. La idea de Google es colocar a las personas siempre en el centro de la organización, pero no por su conocimiento técnico en ciertos temas en específico, sino que buscan aquellas personas que tengan un alto nivel de liderazgo, el cual está directamente ligado con el alto conocimiento de inteligencia emocional.

Por otro lado, Google reconoce la importancia de la IE y, en el año 2006, el ingeniero Chade-Meng (trabajador de Google) decide crear un programa en el que las personas puedan estar más en contacto con sus emociones y sentimientos, con el fin de desarrollar sus emociones y ser consciente de las mismas. Este curso llamado *Search Inside yourself* (En español, *Busca dentro de ti*), fue impartido al personal de Google por primera vez en el año 2007. Es un curso sumamente práctico de mindfulness, inteligencia emocional y liderazgo, basado en la neurociencia, que ofrece un conjunto de herramientas que te permitirán alcanzar todo tu potencial en tu trabajo y en tu vida (Aguilar, 2015).

Este curso, comenzó a dictarse inicialmente para los colaboradores de Google, pero su éxito fue tanto, que el curso empezó a dictarse para empresas y personas que deseen aprender

sobre la IE y la importancia de la misma para el desarrollo de competencias que ayuden a mejorar las habilidades laborales en una organización y, adicionalmente a un desarrollo personal.

Desde mi punto de vista, Google, al ser una empresa exitosa que se enfoca en darle valor a las personas, y adicionalmente es consciente de la importancia de la IE, tiene claro qué es lo importante para que la empresa, siga desarrollándose con gran éxito en todos los mercados a nivel global. Puesto que, el curso que imparte potencializa el desarrollo de competencias como autogestión, autoconciencia, empatía y capacidad social, con el fin de que todas las personas en la compañía estén más conscientes de las emociones y, sepan cómo controlarlas.

Conclusiones

La inteligencia emocional es importante en el entorno laboral, no sólo para la empresa sino también para la persona misma, puesto que a través de esta se desarrollan habilidades que ayudan al éxito personal y laboral.

A partir de un buen manejo de la autoconciencia, una persona es capaz de reconocer sus emociones, y cómo estas impactan en su entorno laboral, adicionalmente son personas que interpretarán una crítica como una acción de mejora.

Con la autogestión, las personas son capaces de evolucionar a pesar del cambio que se esté generando a partir de la globalización, puesto que analizarán la situación y buscarán sacar lo mejor de ella.

La empatía y la capacidad social, son fundamentales a la hora de trabajar en una compañía, con estas se mantiene un buen desarrollo en los equipos, y estarán más propensos a alcanzar los resultados que se quieren obtener.

Bibliografía

Aguilar, J.A. (2015). *Search Inside Yourself*. <https://joseantonioaguilar.es/>

Católica, B.U. (2015). Diccionario neuropsicología.
<https://biblioteca.ucatolica.edu.co/ucatolica/diccionario-neuropsicologia.pdf>

Española, R.A. (s.f.). *Real Academia de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/inteligencia>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. B de Bolsillo.

Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en la empresa*. B de bolsillo.

Maxwell, J. C. (2002). *Liderazgo eficaz*. Vida.

Provine, R. R. (2000). *Laughter: A Scientific Investigation*. Viking.

Sanborns. (s.f.). *Revista Forbes Mexico*. <https://www.sanborns.com.mx/producto/130805/revista-forbes-mexico/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.