

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS Y SU RELACIÓN CON LA ÉTICA  
PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL**



La U  
**acreditada**  
para todos

**LAURA MANUELA PINTO SÁNCHEZ**

**8100146**

**DOCENTE**

**FRANCISCO DAVID ORTEGA  
ALMONACID**

**DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA**

**ECONOMÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA**

**GRANADA CAJICÁ, CUNDINAMARCA**

**DICIEMBRE, 2021**

## INTRODUCCIÓN

“Educar la mente sin educar el corazón, no es educar en absoluto”

Aristóteles

El hombre ha buscado definir o explicar el éxito en la vida de una persona por medio de indicadores, uno de estos y del que hemos oído es el cociente intelectual (IQ), que, según la RAE, se relacionan el desempeño académico con el éxito profesional, expresando la inteligencia relativa de una persona al medir su edad mental en relación con su edad física, sin embargo, nos ofrece una imagen incompleta de lo que en realidad implica tener una vida exitosa. La inteligencia emocional nos demuestra que el éxito ante todo es relativo en el concepto de cada individuo y que además de eso no sólo se detecta por la capacidad de racionalizar las cosas, sino que se necesita una visión y concepción más amplia de otras habilidades y otras inteligencias para poder llegar a una vaga definición de lo que significa el éxito en la vida.

No es un secreto que con el pasar de los años la industria comercial y el manejo dentro de las empresas han tenido cambios abismales en sus estructuras organizacionales a causa de fenómenos como la globalización, el nacimiento de nuevas estrategias de mercado por parte de quienes las dirigen hasta la motivación interna con los empleados de dichas industrias. Debido a esto han nacido diferentes conceptos que aportan conocimiento a nuestra sociedad y que una vez aplicados nos ayudan a avanzar. Por ejemplo, no hace mucho surgió el concepto de la inteligencia emocional que, aunque estaba presente desde el inicio de los tiempos fue hasta ahora que se le prestó la suficiente atención para profundizar en el tema. Daniel Goleman es el escritor pionero en este tema y quien sentó las bases para que otros

investigadores aportaron desde su punto de vista, en su libro *"La inteligencia emocional"* nos define el concepto como *"la capacidad que tiene el ser humano para conocer sus emociones, regularlas y accionar debido a ello"*, (Goleman, 2010). También nos dice que es aún más importante manejar y cultivar esta inteligencia por encima al coeficiente intelectual, logrando esto podremos tener la seguridad de convivir con seres humanos conscientes de sus emociones y capaces de controlarlos para que no afecte otras diferentes áreas de la vida. El área de enfoque para este trabajo es el laboral.

Cada organización tiene una cultura propia o un sistema de creencias, principios, valores, lenguaje y normas que dictaminan la forma en la que funciona y su conducta laboral adoptadas por cada miembro que la componen. Esto se logra cuando cada uno de sus miembros tienen sentido de pertenencia y se sienten cómodos, respetados e integrados en la misma cultura. Así se facilita la generación de un compromiso no solo con una meta individual sino también colectiva, fomenta la estabilidad en el ambiente de trabajo y en la productividad de la organización, además facilita el control y guía de los operarios por parte del empleador para cumplir con los objetivos de la organización. Para ello el empleador debe liderar con el ejemplo, motivar a sus empleados con bonos o recompensas y exponiendo los resultados positivos.

Como lo señala De Toro, 2020, nuestro panorama actual está ligado al entorno VUCA (volatility, uncertainty, complexity and ambiguity), es decir que las cosas y los cambios suceden a una velocidad compleja. Por esto las organizaciones deben moldear sus políticas de acuerdo con estos cambios y adaptarse a formar equipos con la facilidad, actitud y capacidad de cambio como un factor indispensable. Hoy en día en las entrevistas se analiza la manera de ser, expresarse y la actitud de la persona, sobre todo la manera de reconocer, comprender y

regular sus emociones para efectos positivos, de esto depende la oferta laboral. Si dentro de la cultura organizacional de la empresa se incorpora un área para el desarrollo de la inteligencia emocional facilitará el éxito a mediano y largo plazo tanto de la empresa como del individuo.

Hay un tercer factor no menos importante, aunque no tendría por qué ser mencionada pues debe estar intrínsecamente en la persona, estamos hablando de la ética profesional que la compone una serie de valores y normas que se han establecido culturalmente y en cualquier contexto definiendo lo que está bien y lo que está mal para la sociedad en conjunto. En ocasiones la codicia, la corrupción y la maldad no permiten que las prácticas empresariales den frutos positivos en la sociedad y de esta manera con el tiempo las organizaciones se destruyen y con ello arrastra a muchas personas que participan en la actividad. Una empresa exitosa requiere de un líder con rectitud y sinceridad a la hora de hacer negocios y de manejar a sus empleados, pues el comportamiento ético del empleado también depende mucho del clima ético en el que labore.

Las empresas hoy en día buscan que su equipo lo conformen personas que además de estar preparados profesionalmente tengan la capacidad de utilizar su conocimiento, habilidades y emociones para desarrollarse laboralmente de manera exitosa aportando a la empresa una agradable estabilidad. Un empleado con inteligencia emocional y ética domina con facilidad los retos y desafíos diario con mayor certeza y probabilidad de éxito, además de ser una persona que permanece en constante motivación, positivismo y persuasión a la hora de trabajar con los demás compañeros. Esto desde el punto de vista como empleado, sin embargo y con mayor importancia las personas líderes en las industrias son quienes mayor manejo y desenvolvimiento deben tener porque si no se tiene un comportamiento ético y

controlado, sino se es un líder empático e integral se corre el riesgo de quebrar su entorno y de paso su empresa.

En el presente trabajo se pretende demostrar la relación directa y la importancia que tiene el conocimiento y práctica del concepto de la inteligencia emocional con respecto a la ética empresarial y la cultura organizacional para que en su conjunto una empresa se considere realmente sólida, sostenible y humana, en síntesis, una empresa exitosa con personas éxito.

## **DESARROLLO**

Según Goleman, 2010: “la inteligencia emocional (IE) es un constructo que se refiere a la capacidad de los individuos para reconocer sus propias emociones y las de los demás, discriminar entre diferentes sentimientos y etiquetarlos apropiadamente, utilizar información emocional para guiar el pensamiento y la conducta, y administrar o ajustar las emociones para adaptarse al ambiente o conseguir objetivos”.

### ***Surgimiento***

En su teoría de las inteligencias múltiples, Gardner, 2005 consideraba que las pruebas de inteligencia o de coeficiente intelectual eran insuficientes para poder apreciar la inteligencia humana en su totalidad. Entonces, aparte de la inteligencia académica existen otras múltiples inteligencias y entre esas la inteligencia emocional que puede ser percibida por interpersonal cuando se entiende y se comprenden las emociones de los otros y se puede tener la capacidad de reaccionar según el estado de ánimo y por otro lado la inteligencia intrapersonal que es entender y comprender las emociones propias para luego hacer una correcta toma de decisiones bajo cualquiera estado de ánimo.

Con el tiempo autores como Daniel Goleman fomentaron la aparición y la difusión del concepto por medio de seminarios y talleres de aprendizaje de la inteligencia emocional en el ámbito empresarial, cultural y de relaciones interpersonales.

### ***Las emociones***

Para tener una dimensión más amplia debemos ir al significado del término emoción que proviene del latín *emotio* *onis* que significa el impulso que induce a la acción. Es decir, esa reacción de cualquier persona en el ambiente o circunstancia que se encuentre. Algunas de estas reacciones a estas emociones son involuntarias, pero otras se pueden adquirir con el tiempo y aquí es donde este término se une al concepto de inteligencia emocional.

### ***Dimensiones y habilidades***

Existen diversas formas básicas en las que podemos definir esa capacidad de relacionar directamente las habilidades sociales con la inteligencia emocional:

1. *Control emocional*: Vista como esa habilidad de afrontar los problemas o las situaciones de riesgo si en que los sentimientos son los que las dominan.
2. *Empatía*: entendida como la capacidad de comprender e interpretar la posición, actuaciones, expresiones o palabras de la otra persona, pero sin dejar que las emociones del otro interfieran en su visión. Esta cualidad hace que sea aún más fácil comprender el manejo de la inteligencia emocional.
3. *Expresión o autoconocimiento emocionales*: ser conscientes de todas las emociones y sentimientos que presentamos en diferentes situaciones, y cómo estos influyen en nuestro comportamiento y decisiones. En otras palabras, se trata de conocerte y saber de qué eres capaz en cualquier situación que se te presente con la habilidad de transmitir los sentimientos de manera clara.

4. *Reconocimiento de errores y autocontrol emocional*: tener la capacidad de autorregularse para reflexionar y dominar las emociones y los sentimientos para que llegado el momento de la toma de decisiones hacerlo de la forma más acertada, responsable y sin temor al arrepentimiento. este aspecto va muy de la mano de la inteligencia verbal. pues desde nuestras palabras dominamos nuestros actos, además de adquirir la capacidad de asimilar los actos erróneos y además aprender de ellos. Para comprender estas dimensiones también se necesita tener en cuenta los aspectos biológicos, es decir, esa diferencia en la recepción de emociones entre las mujeres y los hombres, y aspectos culturales (estereotipos, percepciones, construcción social).
5. *Automotivación*: tener la capacidad de establecer metas y objetivos que nos mantengan en continua motivación para despertar todos los días, siendo racionales en nuestras metas para de esta forma facilitar el cumplimiento de ellas.

### ***Respaldo científico***

La inteligencia emocional respaldada por los estudios de autores como Gardner y Goleman pretende ser explicada a través del enfoque de la vida personal de los individuos y de su aprendizaje durante las etapas de infancia y adolescencia, y por factores biológicos que afecta la evolución de las emociones y el comportamiento de las hormonas, las cuales afectan el comportamiento de los individuos.

Desde la visión científica, existen dos modelos de inteligencia emocional:

- *Mixto*: combina habilidades emocionales con elementos de la personalidad, se difunde a través del marketing y la publicidad.

- *Modelo de habilidad*: procesamiento emocional de la información obtenida a través del entorno o de la introspección, está soportado dentro de la comunidad científica.

### ***Aportes de la inteligencia emocional en la cultura organizacional***

Dentro de las intenciones que se pretende cumplir tenemos los siguientes objetivos:

1. Evaluación retrospectiva de las emociones de los individuos para mejorar la toma de decisiones empresariales.
2. Mejoramiento de las relaciones interpersonales de los individuos dentro de la estructura organizacional de una empresa.
3. Uso del cerebro racional en la ejecución de las funciones establecidas en la cultura organizacional.

### ***Importancia***

“El aprendizaje socioemocional es el complemento necesario para aprender cualquier cosa, pues afecta significativamente en los procesos mentales básicos: memoria, fluidez, lenguaje, capacidad lógica-matemática y en especial, afecta a la actitud con la que nos enfrentamos al mundo” (Vázquez de Prada, 2013).

Las habilidades que se desarrollan a través de la inteligencia emocional mejoran las relaciones sociales y la facilidad de interacción de niños, jóvenes y adultos, mejorando aspectos dentro de su autoconocimiento e incluso logrando una autoevaluación de sí mismos como individuos y como componentes dentro de una sociedad. Los estudios de Goleman sobre la inteligencia emocional han permitido entender cómo están ligadas las emociones y ciertas conductas dentro del desarrollo de las personas en cualquier contexto, que sirven de herramienta para entender ciertas actitudes y dificultades que puedan presentar en su

adolescencia y en su adultez y la manera en la que se desenvuelven en las diferentes áreas de la vida en especial en la parte laboral.

### ***¿Por qué las empresas necesitan este tipo de inteligencia?***

“Las organizaciones en el desarrollo de su práctica tratan de satisfacer los objetivos que se plantean y el desempeño de su capital humano, sin dejar de responder a las competencias empresariales. (Goleman, 1999, como se citó en Carmona-Fuentes, Vargas-Hernández & Rosas-Reyes, 2017). Esta necesidad de satisfacer los objetivos de las empresas dentro del capital humano, han conllevado a que estas implementen modelos como el de la inteligencia emocional, ya que el éxito comercial y de la venta de sus productos radica en el grado en que sus trabajadores son capaces de reconocer y controlar sus emociones, así como las de sus clientes. Por esta razón la implementación de la inteligencia emocional en el esquema corporativo de las empresas ha demostrado que a través de esta se mejora el desempeño laboral de sus empleados, los cuales hacen parte del capital humano, el cual es esencial para el mejoramiento de la productividad de las empresas.

### ***Importancia de la cultura organizacional en las empresas***

Según Álvarez, 2006: “para analizar la cultura organizacional, nos debemos situar en el contexto donde las organizaciones están inmersas, pues la cultura no es simplemente el conjunto de creencias compartidas por un grupo de trabajadores, sino “un producto anclado en aparatos institucionales y que posee, por tanto, una materialidad específica” (Castro, s. f, como se citó en Álvarez, 2006). Esta definición de producto anclado en aparatos institucionales que posee una materialidad específica nos permite ver la cultura organizacional más como un manual a seguir para lograr el equilibrio entre los componentes que conforman las empresas, este manual se convierte en el eje diferenciador entre las

empresas que optan por aplicar este conjunto de normas en sus estatutos institucionales para ejecutar de manera eficiente las funciones empresariales.

A su vez es importante tener en cuenta el estudio de Benítez, Rodríguez & Ortiz, 2018, sobre la influencia de la inteligencia emocional en la cultura organizacional, donde se afirma que:

*“existen diversos factores determinantes dentro de una organización con respecto al desarrollo de la inteligencia emocional ya que se logra vislumbrar la existencia de un cansancio emocional e insatisfacción laboral frente a lo que se quiere lograr en la compañía, y que en muchos de los casos no logra cumplir las expectativas que se buscan”*

Este cansancio emocional que plantean en su investigación tiene relación con lo anteriormente planteado sobre las consecuencias que tiene la toma de decisiones empresariales sin aplicar un análisis previo de lo que significa la inteligencia emocional y como se debería utilizar en el ámbito empresarial.

### ***Uso de la inteligencia emocional en la cultura organizacional de las empresas***

En el ámbito empresarial, el uso de herramientas como la inteligencia emocional en su esquema organizacional juega un papel clave a la hora de generar una gestión emocional propia, lo cual le permitirá identificar, comprender y regular sus propias emociones, permitiéndole gestionar las de las personas a su alrededor. El análisis de la inteligencia emocional aplicado en la cultura organizacional se realiza en la toma de decisiones por jerarquía dentro de las empresas, desde las decisiones que se pueden tomar de menos relevancia, hasta aquellas que tienen mayor peso en la dirección y el futuro de las compañías, por lo que, una decisión tomada desde el análisis de las emociones como lo plantea la inteligencia emocional permite tener un mejor control y orientación sobre las decisiones a futuro.

Momenti, 2015 afirma que, “Es común que existan profesionales con un nivel alto de competencias técnicas desarrolladas. Sin embargo, suele darse también una marcada deficiencia en el manejo de las relaciones interpersonales”. Este manejo de las relaciones interpersonales es parte fundamental en la cultura organizacional de una empresa, Daniel Goleman corrobora: *“Se dice que, para lograr el éxito profesional, las competencias técnicas componen el 20% del total mientras que, son las competencias emocionales las que corresponden al 80% restante”* (Goleman, 1995). Debido a esto el uso de la inteligencia emocional dentro de la cultura organizacional debe ser pieza clave a la hora de ejecutar y tomar decisiones de alto impacto para las empresas, el uso de un análisis y control previo a estas acciones debe ser fundamental dentro del esquema organizacional empresarial.

## CONCLUSIONES

Desarrollar la habilidad para manejar la inteligencia emocional puede traer a nuestra vida múltiples beneficios, desde hacernos líderes o destacar en nuestro trabajo y hacernos indispensables en una empresa, como manejar niveles de racionalidad y coherencia en cualquier aspecto de la vida, describiéndose como personas íntegras e influyentes. no se vuelven asertivos en la comunicación de opiniones o creencias y por su puesto en la toma de decisiones.

Dentro del ámbito empresarial, se ha demostrado que la inteligencia emocional mejora el desempeño laboral de los empleados, a través de las relaciones empleado-empleado y empleado-cliente, puesto que el control propio de las emociones en escenarios donde estas sufren cambios radicales, es esencial para mantener su profesionalismo por encima de los instintos cognitivos, y a su vez les permite tener un mejor desempeño en la relación con los clientes, lo cual supone una mejora en la productividad para áreas como la de ventas.

La inteligencia emocional como herramienta de la cultura organizacional debe ser utilizada desde el contexto en el que la cultura organizacional sea vista como un producto anclado en aparatos institucionales, que cumple las funciones de manual a seguir para la ejecución correcta de las funciones internas y externas de las compañías, al ser establecida la cultura organizacional como este eje fundamental institucional, se aplican los conceptos de Goleman, 2010 sobre la gestión emocional como herramienta en la toma de decisiones.

Las afirmaciones de Goleman, 1995, establecen que el 80% del éxito profesional se debe a las competencias emocionales, por esta razón se puede concluir que dentro del desarrollo y crecimiento empresarial es fundamental el uso de la inteligencia emocional por parte de los integrantes de la empresa para que la toma de decisiones y la ejecución de estas sean realizadas desde el uso controlado de las emociones, obteniendo así los resultados más estables y eficientes para la empresa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Vázquez de Prada, Carmen. (2013). La importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo educativo. La Coruña: Blog Witteas. Disponible en:  
<https://wittalento.com/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-desarrollo-educativo/#:~:text=El%20aprendizaje%20socio%2Democional%20es,que%20nos%20enfrentamos%20al%20mundo>
- Gardner, H. (2005). Inteligencias múltiples (Vol. 46). Barcelona: Paidós.
- Begoña, Ruiz, Vázquez & alumnos. (2009). Programa de inteligencia emocional. Contribuciones a las ciencias sociales. Disponible en:  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/05/brv.htm>

Sabater, Valeria. (2018). Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional. La mente es maravillosa. Recuperado de:

<https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

RAE. Definición de Coeficiente Intelectual. Recuperado de:

<https://dpej.rae.es/lema/cociente-intelectual>

Goleman, Daniel. (2010). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós.

de Toro, I. S. (2020). La flexibilidad psicológica como herramienta de adaptación a los nuevos retos laborales. Empoderamiento, innovación y compromiso como palancas para hacer frente a un entorno vuca (Doctoral dissertation, Universidad Pontificia Comillas).

Gardner, H. (2005). Inteligencias múltiples (Vol. 46). Barcelona: Paidós. Recuperado de:

[http://infohumanidades.com/sites/default/files/apuntes/GARDNER%20inteligencias%20multiples%20las%20siete%20inteligencias\\_0.pdf](http://infohumanidades.com/sites/default/files/apuntes/GARDNER%20inteligencias%20multiples%20las%20siete%20inteligencias_0.pdf)

Alvarez, C. M. G. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional.

*Universitas psychologica*, 5(1), 163-174. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/647/64750112.pdf>

Cutiva Benitez, K., Garcia Rodriguez, M. Z., & Laguna Ortiz, L. V. (2018). Inteligencia emocional y su influencia en la cultura organizacional. *Recuperado de:*

<http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/6864>.

Momenti, V. (2015). Inteligencia emocional y cultura organizacional: su rol, desarrollo y relación en el sector bancario argentino.

