



LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

Psicóloga Rosa E. Tay Guzmán
rositatay@hotmail.com

¿Porqué hablar de inteligencia emocional?

- ✓ “ ... las personas intelectualmente más brillantes no suelen ser las que más éxito tiene, ni en los negocios, ni en la vida privada...”
- ✓ “...las investigaciones sugieren que un ejecutivo o profesional técnicamente eficiente es una persona que percibe más hábil, fácil y rápidamente que los demás, los conflictos en gestación, los puntos vulnerables , las distancias que se deban salvar, las relaciones más rentables...”

HIPOTESIS DE TRABAJO

- “ ..las personas intelectualmente más brillantes no suelen ser las que más éxito tienen, ni en su vida personal ni en los negocios..”
- ***EL COEFICIENTE INTELCTUAL HA FRACASADO COMO PREDICTOR DE DESEMPEÑO***

La evolución del concepto de inteligencia en tres momentos de la historia en occidente (Gardner, 1993)

- *En la sociedad tradicional, la noción de inteligencia se hallaba vinculada al desempeño de actividades útiles para la sociedad; el*
- *En la sociedad industrial el concepto de inteligencia quedó ligado*
- *método de enseñanza estaba basado en la repetición de tareas concretas y la transmisión oral.*
- *al dominio de la ciencia y la cultura. Se considera como*
- *cualidad individual que permanece constante a lo largo de la*
- *vida y que puede ser medida de forma continua realizando*
- *comparaciones respecto al grupo de referencia.*
- *En las sociedades tecnológicamente más avanzadas, se*
- *incrementa la relevancia que tiene el manejo de las relaciones*
- *interpersonales, lo que da lugar a la ampliación de la noción de*
- *inteligencia, que, actualmente, viene recogiendo aspectos de*
- *carácter emocional, tradicionalmente tratados de forma*
- *independiente.*

¿Qué son las emociones?

- Daniel Goleman
- Entiende EMOCION
- Como:
- “ Un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”

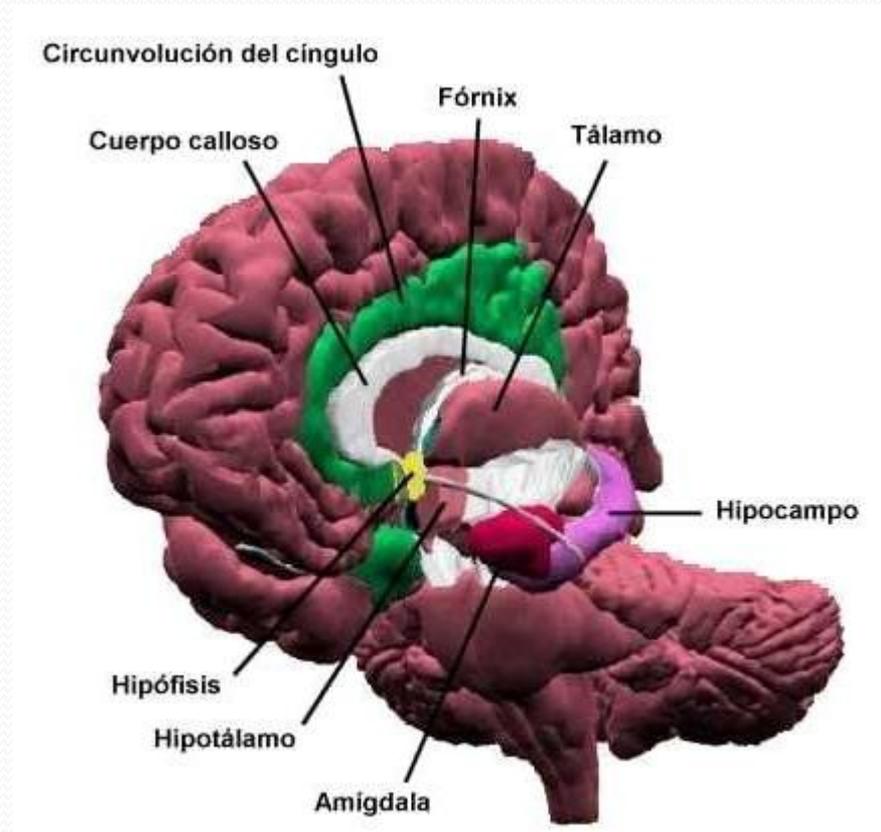


Bases científicas

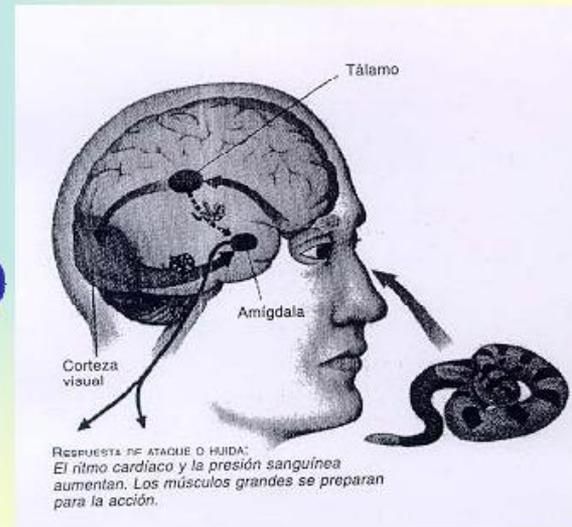
- Neurológica
- Pedagógica
- Psicología Clásica
- Psicología Conductual
- Sociable



SISTEMA LIMBICO Y AMIGDALA



El sustrato biológico de la inteligencia emocional (LeDoux, 1992, 1994)



EL CEREBRO EMOCIONAL

	LADO IZQUIERDO	LADO DERECHO
Cerebro Pensante (Neocortex)	Analítico Matemático Técnico Lógico Racional Práctico	Conceptual Holístico Imaginativo Integrador Espacial Intuitivo
Cerebro Emocional (Sistema límbico)	Organizado Orientado al detalle Tradicional Fiable Secuencial	Comunicativo Emotivo Sensible Expresivo Espiritual Orientado al logro

Cuadro de emociones

DUELO	DEPRESION	CONFUSION
DECEPCION	TRISTEZA	AFLICCION
SATISFACCION	FELICIDAD	EMOCIONADO
PREOCUPACION	ENFADO	ANSIEDAD
CURIOSIDAD	INTERES	EXCITACION
RECHAZO	ENFADO	AGRESIVIDAD
INSEGURIDAD	MIEDO	TERROR

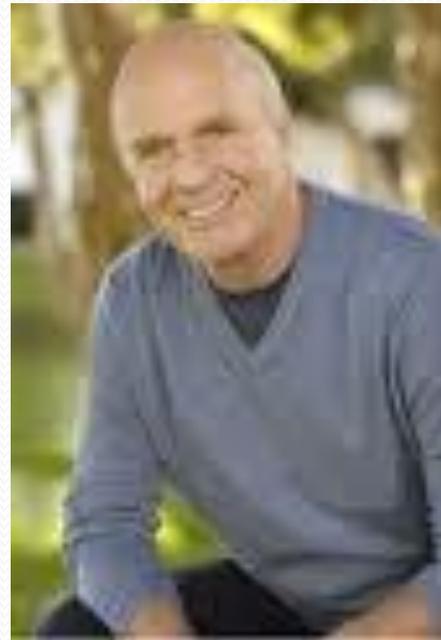
Antecedentes de la inteligencia Emocional

- **En 1920 Thorndike** define *Inteligencia Social* como:
- “*la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas*”.



Antecedentes de la inteligencia Emocional

En 1976 el **Dr. Wayne Dyer**, en su libro “tus Zonas Erróneas” empieza a cuestionar el término de coeficiente de inteligencia, usado para creer que una persona inteligente, es aquel que tiene una serie, de títulos académicos, o una gran capacidad dentro de alguna disciplina escolástica (matemáticas, ciencias, un enorme vocabulario , una memoria para recordar hechos, superfluos, o si es un gran lector).



Antecedentes de la inteligencia Emocional

- En 1989, Ayman Sawaf, inicia estudios sobre los conocimientos emocionales aplicados a la empresa.



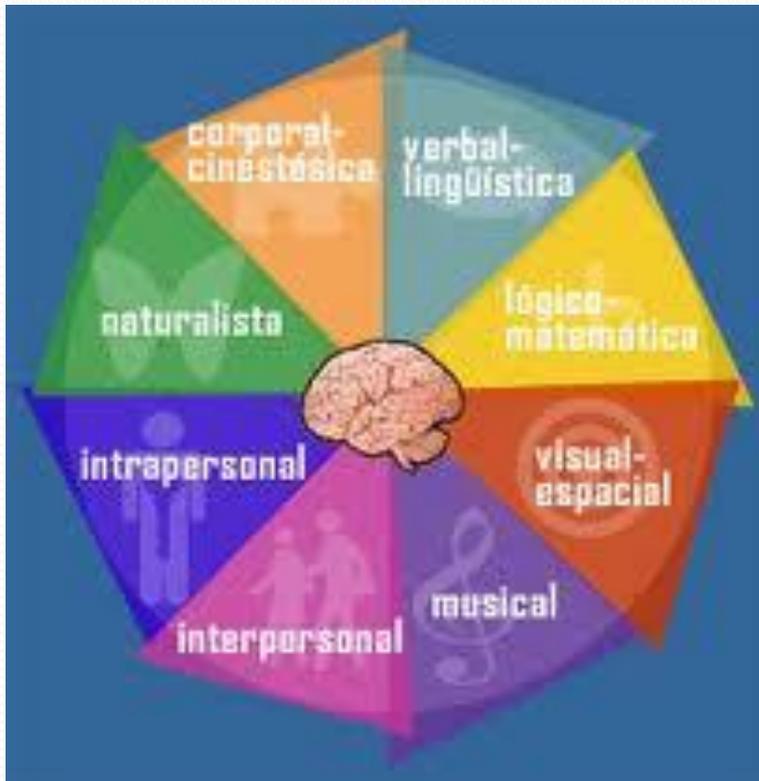
Antecedentes de la inteligencia Emocional

- En 1997 **Robert Cooper** y **Ayman Sawaf**, publican el libro “ la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones”

Antecedentes de la inteligencia Emocional

- En 1983 Gardner en su obra “Frames of Mind” , revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de inteligencias Múltiples.
- Introduce dos tipos de inteligencia: La “inteligencia interpersonal” y “la inteligencia intrapersonal”.

Las siete inteligencias Howard Gardner (1983)



Antecedentes de la inteligencia Emocional

- **Inteligencia interpersonal** se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.
- (Gardner, 1990)



Antecedentes de la inteligencia Emocional

- **Inteligencia intrapersonal** como “ el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta...”
- (Gardner 1990).

Antecedentes de la inteligencia Emocional

- **En 1990 Salovey y Mayer** acuñan el nombre de **inteligencia Emocional** como:
- “ Un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

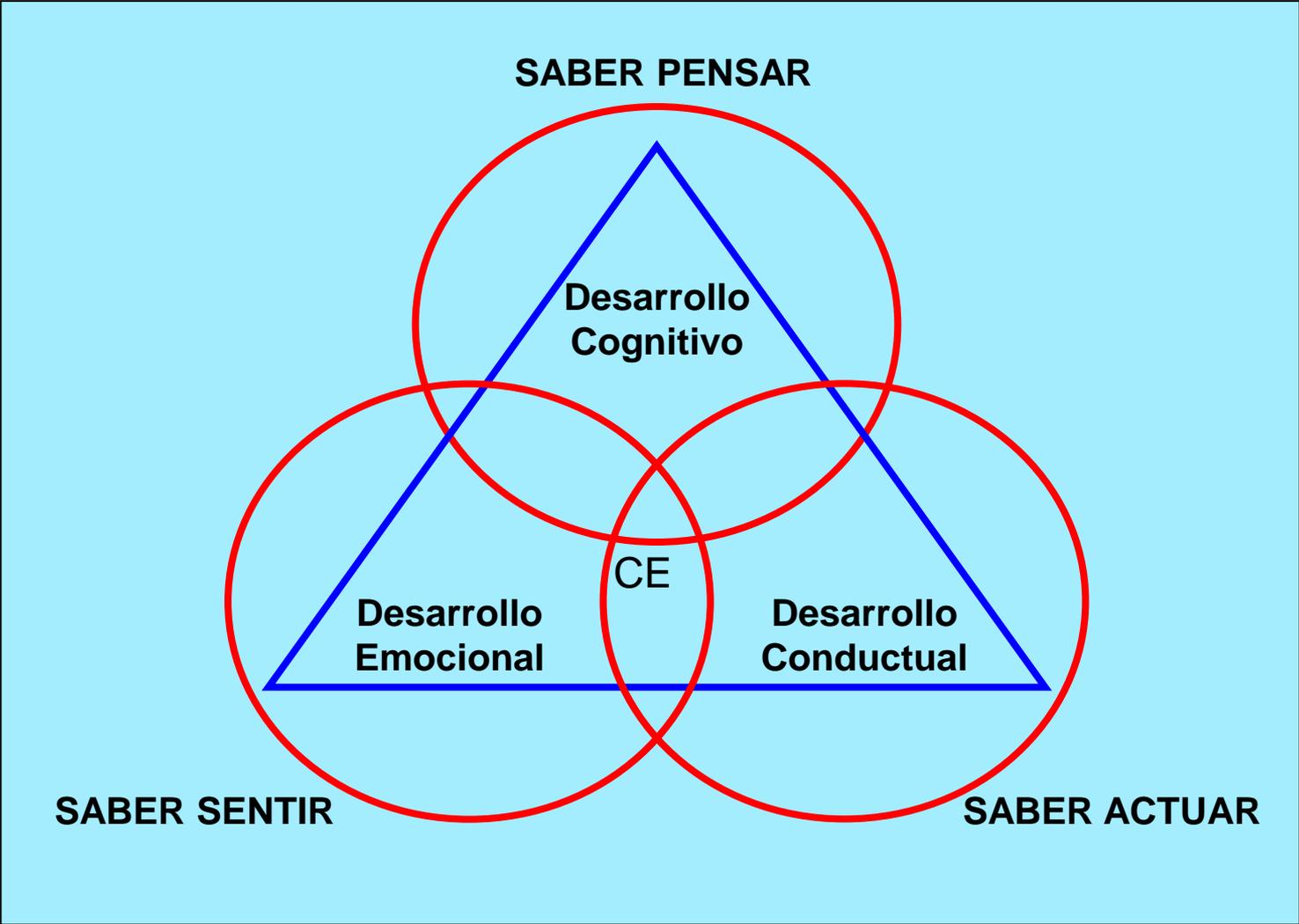
Antecedentes de la inteligencia Emocional

- En 1995 Daniel Goleman impulso el concepto a través de su libro “ inteligencia Emocional” asocia al CE a la inteligencia emocional en tanto capacidades sociales y emocionales.



Definiciones de inteligencia Emocional

- Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.
- **Daniel Goleman**



Definiciones de inteligencia Emocional

- 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.
- Robert Cooper

Definiciones de inteligencia Emocional

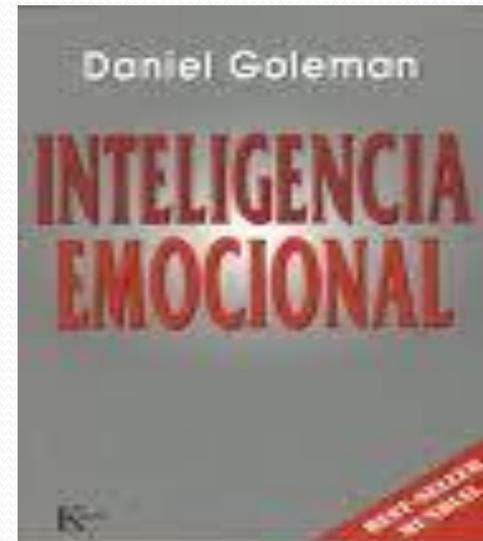
- Un subconjunto de la inteligencia Social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios así como los de los demás de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.
- Peter Salovey y John Mayer

Usos de la inteligencia emocional

- ✓ En el desarrollo personal de las personas
- ✓ En la crianza y educación de los hijos
- ✓ En el trabajo
- ✓ En toda relación del ser humano.

En el mundo actual el CE es mas importante que el CI.

- Para triunfar en la vida la Inteligencia emocional es más importante que **TODO** lo aprendido en la escuela y en la Universidad.



INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA



Características de las empresas actuales

- ✓ Entorno cada vez más turbulento, impredecible y agitado
- ✓ Alta velocidad y profundidad de los cambios: procesos tremendamente vertiginosos
- ✓ Procesos de transformación que afectan a todos los ámbitos: individual, familiar y profesional
- ✓ Ambiente altamente competitivo con fuerte presión por resultados y eficiencia
- ✓ La mayoría de los cambios y transformaciones escapan al control de las personas y de las organizaciones

La inteligencia emocional es útil en tiempos de bonanza, imprescindible en época de crisis

Inteligencia Emocional y el contrato de Personal

- Según una encuesta nacional en USA, en los trabajadores que ingresan a trabajar por primera vez, se busca que cumplan con algunos aspectos de la inteligencia emocional:
- Saber **escuchar** y **comunicarse** oralmente.
- **Adaptabilidad** y respuestas creativas ante los obstáculos y reveses.
- **Dominio personal**, confianza en uno mismo, motivación para trabajar en pos de un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado.
- **Efectividad grupal e interpersonal**, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad para negociar desacuerdos.
- **Efectividad en la organización**, deseo de contribuir, potencial para el liderazgo.

Peso relativo de la productividad empresarial en cada tipo de competencias

- Destrezas técnicas.....1/3
- Habilidades intelectuales.....1/3
- Inteligencia emocional.....2/3
- En el caso de posiciones ejecutivas 4/5 de los resultados se explican por habilidades o competencia en inteligencia emocional.

IMPACTO POTENCIAL

- *Habitualmente las empresas no fallan por sus procesos de planificación*
- *Plan de Negocio*
- *Fallan en la ejecución de los planes*

Ventajas de la Inteligencia Emocional en la empresa

- ✓ Comunicación eficaz
- ✓ Bienestar consigo mismo y el entorno.
- ✓ Muy buen ambiente laboral
- ✓ Motivación puesta al servicio de metas.
- ✓ Mejora en trabajo de equipo
- ✓ Relaciones efectivas con los clientes

En consecuencia, aumento de la Rentabilidad de la empresas.



Habilidades y competencias de la inteligencia emocional

APTITUDES	HABILIDADES	COMPETENCIAS
PERSONALES	AUTOCONCIENCIA	(1) Conciencia emocional (2) Autoevaluación precisa (3) confianza
	AUTOREGULACION	(4) Autocontrol (5) Confiabilidad (6) Escrupulosidad
	MOTIVACION	(9) afán de triunfo (10) Compromiso (11) iniciativa (12) optimismo
SOCIALES	EMPATIA	(13) comprender a los demás (14) Ayudar a los demás a desarrollarse
		(15) orientación hacia el servicio (16) aprovechar de la adversidad
		(17) conciencia política.
	HABILIDADES SOCIALES	(18) influencia (19) comunicación (20) manejo de conflictos (2) liderazgo
		(22) canalización de cambios (23) creador de vínculos (24) colaboración y cooperación (25) habilidades de equipo.

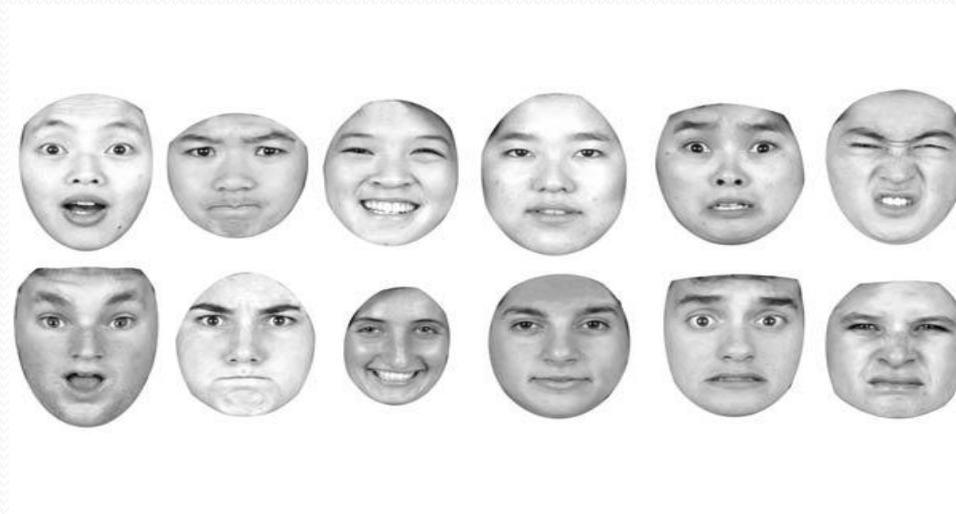
AUTOCONCIENCIA

- Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones tener la idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo.



AUTOCONCIENCIA

- 1. conciencia emocional
- Implica identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.



AUTOCONCIENCIA

- **2. Autoevaluación precisa**
- Significa que debemos conocer nuestros propios recursos interiores, habilidades y límites. No está demás hacerse estas preguntas: ¿Quién soy? ¿A dónde voy? Y ¿Qué deseo?, sabremos que hacer si descubrimos que es lo que percibimos como adecuado, por tanto nuestro recurso más precioso es la atención. La primera tarea de un líder es conocerse a sí mismo

AUTOCONCIENCIA

- **3. Confianza en sí mismo**
- Brinda fuerzas para tomar decisiones difíciles o actuar en nuestras convicciones, pese a la oposición, el desacuerdo y hasta la desaprobación explícita de quienes detentan la autoridad.
- Lee Iacocca, que convirtió a Chrysler en una automotriz internacional dice “si tuviera que resumir en una sola palabra las cualidades que caracterizan a un buen gerente diría que todas se reducen a la **decisión**” por tanto un gerente debe tener confianza en sí mismo.

Autorregulación

- Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla, ser escrupuloso y recobrase bien de las tensiones emocionales.



Autorregulación

- **5. Confiabilidad**

- La confiabilidad se ve en los trabajadores íntegros, quienes son francos y reconocen sus sentimientos, ellos actúan en forma abierta, honrada, y consecuente, así alcanzan mayor credibilidad.
- Los que nunca admiten un error o una imperfección, los que inflan su propia imagen, la de la compañía o la del producto, socavan su credibilidad.

Autorregulación

- Inteligencia → 
 - Control →
 - Éxito →
- ← emociones
- ← descontrol
- ← fracaso
- Mantener vigiladas las emociones perturbadoras y los impulsos.

Autorregulación

- **6. Escrupulosidad**
 - ✓ Cumplen con los compromisos y las promesas
 - ✓ Se hacen responsables de satisfacer los objetivos
 - ✓ Son organizados y cuidadosos en el trabajo.

Autorregulación

- 7. Adaptabilidad
- Las personas deben tener adaptabilidad, es decir perder el miedo al cambio, el nerviosismo o la profunda incomodidad personal al cambio
- Ahora hay que estar adaptado al cambio se deben tener en cuenta los riesgos, trabajar en equipo.



Autorregulación

- **8. Innovación**

- ✓ Buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas
- ✓ Hallan soluciones originales para los problemas
- ✓ Generas nuevas ideas
- ✓ Adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos
- ✓ Las personas innovadoras saben identificar rápidamente puntos claves y simplificar problemas cuya complejidad parece abrumadora.



MOTIVACION

Utilizar nuestras preferencias más profundas, para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y frustraciones.

La motivación tiene cuatro competencias emocionales:

- ✓ El afán de triunfo
- ✓ El compromiso
- ✓ La iniciativa y
- ✓ El optimismo

MOTIVACION

- 9. Afán de triunfo
- Es impulso de logro, esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.



MOTIVACION

10. Compromiso

Alinearse con los
objetivos del grupo
u organización



MOTIVACION

11. Iniciativa

Disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.



MOTIVACION

- **12. Optimismo**
- Tenacidad para buscar el objetivo, a pesar de los obstáculos y reveses que puedan presentarse.



MOTIVACION

- **12. optimismo**
- Las personas optimistas:
 - Persisten en ir tras las meta pese a los obstáculos y contratiempos
 - No operan por miedo al fracaso , si no por esperanza de éxito
 - Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

Empatía

En la empatía podemos encontrar hasta cinco competencias emocionales:

- Comprender a los demás
- Ayudar a los demás a desarrollarse
- Orientación hacia el servicio,
- Aprovechar de la diversidad y
- Tener conciencia política

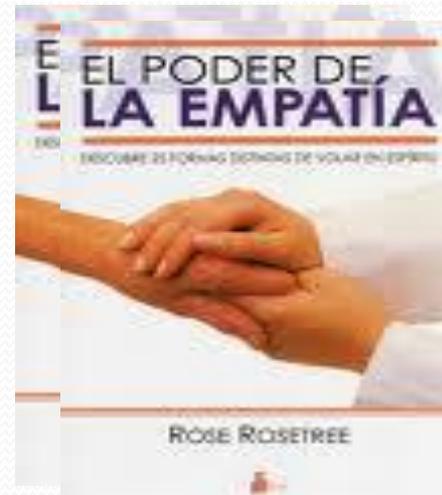


Empatía

- **Percibir lo que sienten los demás** , ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas empatía
- Es decir percibir lo que sienten otros sin decirlo, una habilidad y dimensión de la inteligencia emocional que también puede ser aprendida.

Empatía

- 13. **comprender a los demás**
- Darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.



Empatía

- **14. Desarrollar a los demás**
- Estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.



Empatía

15. Orientación hacia el servicio

- Anticipar , reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.



Empatía

16. Aprovechar la diversidad

- Cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.

Empatía

- **17. Tener conciencia política**

Ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros



Habilidad Social

- **18. Influencia**
- Implementar tácticas efectivas de persuasión
- **19. Comunicación**

Saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes



Habilidad Social

- **20. Manejo de conflictos**
- Saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.



Habilidad Social

- **21. Liderazgo**
- Capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.



Habilidad Social

- **22. Catalizador del cambio**
- iniciador o administrador de las situaciones nuevas.



Habilidad Social

- **23. Constructor de lazos**
- Alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.



Habilidad Social

- **24. Colaboración y cooperación**
- Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.



Habilidad Social

- **25. Capacidades de equipo**
- Ser capaz de crear sinergia para el logro de metas colectivas.



Lideres con inteligencia emocional

- Goleman:
- El modo en que el líder gestiona y canaliza sus emociones para que un determinado grupo alcance sus objetivos depende de su grado de inteligencia emocional.
- Los líderes emocionalmente inteligentes alientan en sus equipos cierto grado de bienestar que les lleva a compartir ideas, aprender los unos de los otros, asumir decisiones grupales y permitir, en suma, que las cosas funcionen.
- El signo más patente del líder resonante es el optimismo y el entusiasmo que exhiben sus subordinados.
- Los líderes emocionalmente inteligentes despiertan de manera natural la resonancia, y su pasión y entusiasmo reverberan en todo el grupo.

Aéreas de aplicación Inteligencia Emocional

- RESOLUCION DE CONFLICTOS
- “ el conflicto es un signo de que existen verdades más amplias y perspectivas más bellas”
- A. N. Whitehead



El conflicto una diferencia de paradigmas



Áreas de aplicación Inteligencia Emocional

- ADAPTACION AL CAMBIO
- La gente no se resiste al cambio, se resiste a ser cambiada .
- Anónima

Áreas de aplicación Inteligencia Emocional

- TOMA DE DECISIONES
- ¿ Qué es lo que permite a un equipo gerencial discutir acaloradamente y, aún así, terminar con un fuerte consenso? La presencia de inteligencia Emocional.

Áreas de aplicación Inteligencia Emocional

- NEGOCIACION
- La diplomacia y la buena negociación es el arte de hacer que otro se salga con LA NUESTRA.
- Daniele Vare, diplomático Italiano.



Áreas de aplicación Inteligencia Emocional

- Trabajo en Equipo
- ¿Cómo puede un grupo en que todos los participantes tienen un CI individual de 130 reunirse y resultar con CI de 65?
- Chris Argyris, Universidad de Harvard.



Importancia de la Inteligencia Emocional en el manejo de Empresas

- Crecientes conflictos ente el empleador y empleado y resistencia al cambio, por estar en una sociedad llena de paradigmas.
- En E.E.U.U. el 90% de los trabajadores tienen al menos un comentario negativo acerca de su jefe.
- Falta de comunicación entre el emplear y sus empleados.

Importancia de la Inteligencia Emocional en el manejo de Empresas

- La necesidad de fomentar un real trabajo en equipo con el fin de desarrollar y diseñar objetivos comunes, y para ello es necesario conocer aspectos de la inteligencia Emocional.

Áreas de aplicación Inteligencia Emocional

- MOTIVACION
- Nada hay más importante en la gestión empresarial como el saber motivar a la gente. Una motivación vale por diez amenazas, dos presiones y seis memorandos.
- Lee Iacocca.

Eficiencia en el trabajo en equipo, cooperación y aprendizaje.

- En el estilo rápidamente cambiante mas abierto, y fluido de trabajo de hoy, se necesita la combinación de intelecto con inteligencia emocional.
- El nivel colectivo de inteligencia emocional de una organización determina el grado en el que se desarrolla el capital intelectual.
- El arte de optimizar el capital intelectual consiste en orquestar las interacciones de las personas cuya mente poseen distintos conocimientos y experiencias.

Motivación y Automotivación

- En todos los ordenes de la vida de la motivación implica factores intelectuales y emocionales es la clave de cualquier logro y progreso pero en la vida laboral,



Gracias!!