



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**“ADECUADA GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS
EMPRESAS”**

SUSTENTADO POR

ASTRID LABINIA ZEPEDA FUNEZ 31121241

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE, 2023

DERECHOS DE AUTOR

ASTRID LABINIA ZEPEDA FUNEZ

© Copyright 2023

Todos los derechos son reservados

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1	10
INTELIGENCIA EMOCIONAL	10
1.1 ORIGEN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	10
1.2 DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	11
1.3 TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN DANIEL GOLEMAN.....	12
1.4 CINCO COMPETENCIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	13
CAPÍTULO 2	14
MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	14
2.1 MODELO DE DANIEL GOLEMAN: MODELO MIXTO	14
2.2 MODELO DE BAR-ON: MODELO MIXTO	15
2.3 MODELO DE JOHN MAYER Y PETER SALOVEY: MODELO DE HABILIDAD	17
CAPÍTULO 3	18
ADECUADA GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS	18
3.1 COMO TRABAJAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS	27

3.2 FACTORES EMOCIONALES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA LABORAL	30
3.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS	34
3.4 IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL	37
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	48
GLOSARIO	49

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se realizó mediante la investigación de diversas fuentes informativas que contribuyeron al análisis de la importancia que existe de una adecuada gestión de la inteligencia emocional en las empresas, dando a conocer el impacto que tiene sobre el desempeño de los empleados en una organización y así mismo de la productividad, Con el fin de proponer estrategias que permitan optimizar el potencial no solamente intelectual sino emocional de los trabajadores. A lo largo del trabajo se da a conocer el origen del término de inteligencia emocional y los diferentes modelos que existen del mismo. Siendo así, un término que en la actualidad va tomando más peso, ya que se está tomando especial importancia al aspecto emocional de las personas en el ámbito laboral, siendo uno de los factores más importantes con los que cuentan empleados altamente calificados.

Mediante el presente trabajo se busca determinar la importancia de la adecuada gestión de la inteligencia emocional en las empresas, identificando cuales son los factores que afectan al desarrollo óptimo de las organizaciones. Realizando un análisis de los posibles comportamientos de los empleados que afectan a la misma y por consiguiente al ambiente y productividad laboral. Logrando proponer un programa de estrategias que le ayudarán a fortalecer la gestión de la inteligencia emocional con el fin de reducir el estrés laboral y mejorar la productividad.

La inteligencia emocional en el ser humano es un conjunto de habilidades y capacidades que nos permiten manejar de forma adecuada las relaciones, no solo personales, familiares, sino laborales. Este conjunto de habilidades es fundamental para interactuar de manera correcta en el ámbito laboral. Hoy en día podemos observar que en su mayoría los empleados carecen de estas habilidades y principalmente de autoconocimiento, por lo cual no tienen la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los ajenos o de manejar adecuadamente sus relaciones laborales o de

intervenir en conflictos laborales solucionándolos de manera efectiva. Por ello, habilidades tales como una correcta gestión de las emociones, del autoconocimiento y de una comunicación eficiente se han vuelto una necesidad crítica en el ambiente laboral de las empresas.

Mediante la investigación realizada se determina que es importantes implementar propuestas de mejora donde se logre mayor eficiencia, tener la capacidad de resolver conflictos y generar motivación a los líderes y demás involucrados en los procesos que se lleven a cabo dentro de una organización, analizando si existe una forma distinta a la actual para llevar a cabo dichos procesos en pro de lograr la satisfacción laboral.

Se concluye que es de suma importancia que las empresas comiencen a centrarse más en herramientas que les permitan a los empleados desarrollar y mejorar sus habilidades para lograr una adecuada gestión de la inteligencia emocional, lo cual sería de gran ayuda para fomentar un ambiente laboral más saludable y, por consiguiente, empleados más productivos y capaces de enfrentarse a cualquier situación o conflicto que se presente. Lo cual beneficia a que las empresas logren sus objetivos, no solamente económicos, sino también una oportunidad para enriquecer el recurso humano.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional en las empresas es un término que, al paso del tiempo, va tomando más peso e importancia. Ya que las empresas cada vez más buscan empleados que no solamente cuenten con habilidades técnicas o intelectuales, sino también emocionales, que le permitan desempeñarse de forma positiva para beneficio de la organización, principalmente en su productividad. Motivación colaboración resolución

En la actualidad la mayoría de los empleados en las organizaciones carecen de habilidades emocionales que les permitan desempeñarse de manera correcta en sus puestos de trabajo, ya sea al momento de relacionarse con sus compañeros o al momento de solucionar conflictos, por lo tanto, no solo la productividad se ve afectada sino el ambiente laboral en general, lo cual genera otro tipo de conflictos y de estrés en los empleados.

Es así como nace el interés de realizar la presente investigación, teniendo como tema principal, la adecuada gestión de la inteligencia emocional en las empresas. Se conoce como inteligencia emocional a la capacidad de los seres humanos de poder manejar, reconocer y gestionar sus emociones y las de los demás de forma adecuada, en cualquier ámbito, ya sea a nivel personal o empresarial, como se presenta en este caso. Se ha demostrado que las empresas con personal que tienen un nivel bajo de inteligencia emocional tienden a desarrollar un ambiente laboral tenso, lo cual ocasiona a su vez otra serie de dificultades dentro de una empresa.

La adecuada gestión de la inteligencia emocional se ha convertido en uno de los factores más importantes en una empresa ya que juega un papel fundamental en todos los niveles jerárquicos de una organización, puesto que se percibe que parte del éxito de una empresa proviene de la capacidad que tengan sus trabajadores a la hora de reconocer y controlar sus emociones,

permitiéndoles desempeñarse adecuadamente ante los diferentes conflictos o situaciones que se presente en una organización y en su nivel de productividad.

Para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo, se realizó una recopilación de información bibliográfica de diferentes fuentes que se dará a conocer a lo largo del documento en las diferentes secciones en la que se encuentra dividido. En donde se va a describir el impacto que tiene la gestión de la inteligencia emocional en las empresas, que factores influyen y las posibles soluciones que pueden ser aplicadas para lograr una gestión de la inteligencia emocional óptima.

Para lograr la recopilación y estudio de la información del tema investigado, se llevó a cabo mediante la siguiente metodología, se utilizó como técnica de recopilación de datos la observación, documentos y registros, logrando así una diversidad de fuentes bibliográficas e informativas que contribuyeron al análisis del tema antes descrito, siendo estas fuentes el instrumento principal para estructurar toda la información obtenida, la cual fue explorada mediante artículos y diversos sitios web, logrando un registro digital de dicha información, el cual fue dividido en fuentes primarias y fuentes secundarias.

Fuentes primarias: contienen información de los orígenes y primeras definiciones del término inteligencia emocional, tales como:

- Primeras definiciones del término, descritas por escritores y psicólogos que estudiaron el tema
- Estudios acerca de los tipos de inteligencia que existe
- Los modelos de inteligencia que existen
- Elementos claves que conforman la inteligencia emocional

Fuentes secundarias: contiene información que aporta al análisis de este término vinculándolo en el ámbito empresarial, fuentes que fueron extraídas de diferentes fuentes bibliográficas localizadas en sitios web, en diferentes artículos y estudios, tomando temas tales como:

- La importancia de la inteligencia emocional en las empresas
- Como trabajar la inteligencia emocional en las empresas
- Cuál es el impacto de la inteligencia emocional en la productividad
- Herramientas de evaluación para la inteligencia emocional
- Ejemplos de empresas que tienen un alto nivel de inteligencia emocional.

CAPÍTULO 1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1 ORIGEN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El concepto de inteligencia emocional inicialmente fue introducido y conocido por el psicólogo Edward Thorndike.

Edward Thorndike (1920) la define como: "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Años más tarde en 1990 se desarrolló la primera definición de inteligencia emocional, la cual se le atribuye a:

Peter Salovey y John Mayer (1990) que definen:

La inteligencia emocional "como la habilidad para identificar y expresar las emociones de forma apropiada" Asimismo, con desarrollar la capacidad de usar dicha información emocional para lograr la comprensión y razonamiento de las propias emociones y de los demás. De esta manera, la posibilidad de comprender adecuadamente las emociones ayuda a resolver problemas y facilita la adaptación al ambiente; por eso puede ser considerada un tipo de inteligencia. (La inteligencia emocional según Salovey y Mayer, párrafo. 1)

Pero fue hasta 1995 que el concepto de inteligencia emocional fue propuesto por Daniel Goleman en su libro también titulado Inteligencia Emocional, convirtiéndolo así en un término reconocido e importante, dando a conocer su alcance y beneficios sobre este tipo de inteligencia, en el ámbito de la administración de empresas.

Goleman, D. (1995) afirma:

Que el concepto de inteligencia emocional se originó ante el interrogante de: ¿Por qué existen personas que se adaptan mejor que otras a las diversas situaciones de la vida diaria?

Goleman, luego, corroboró que esa capacidad de adaptación no dependía del nivel de inteligencia intelectual del individuo, sino de su nivel de inteligencia emocional.

1.2 DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Valencia, U. (2015) comparte:

Que la inteligencia emocional está constituida por un conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender las de nuestros semejantes y, además, utilizar esta información de forma que nos ayuden a comportarnos de forma correcta y alineada con nuestros objetivos. Como se detallaba anteriormente el término inteligencia emocional tomó peso hasta en 1995 debido a la propuesta que presentó el psicólogo Daniel Goleman. (párr. 1.).

Goleman, D. (1995) definió:

La inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones”

Existen varios conceptos o definiciones de Inteligencia emocional, pero este descrito por el Psicólogo Daniel Goleman, es el que deja en claro a que realmente se refiere.

El estudio e investigación de la inteligencia emocional en las empresas, es un tema de suma importancia, pues ayuda a que se conozcan que factores son los que intervienen en su adecuada gestión. Es por ello, que mediante distintas fuentes de investigación se dará a conocer su importancia e impacto en el ámbito laboral.

Anáhuac, R.D. (2023), menciona:

Que La inteligencia emocional en el trabajo se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás colaboradores. Implica la habilidad de percibir y expresar emociones de manera adecuada, manejar el estrés y adaptarse a situaciones cambiantes, tener empatía hacia los compañeros de trabajo y utilizar las emociones de manera constructiva para tomar decisiones y resolver conflictos. (párr. 3).

1.3 TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN DANIEL GOLEMAN

De acuerdo con la teoría de inteligencia emocional expuesta por Daniel Goleman existen dos tipos de inteligencia emocional. Por naturaleza los humanos interactúan con otras personas en todos los ámbitos de la vida, siendo uno de los más importantes el ámbito profesional, por ello la inteligencia emocional en el contexto laboral es un pilar importante que influye en el camino y proceso de realización personal y profesional de los seres humanos. Por lo cual es importante conocer y definir los tipos de inteligencia emocional que existen.

Lugo, M.D. (2022) define:

Que los tipos de inteligencia emocional según Daniel Goleman son: Inteligencia intrapersonal: Tal y como su nombre indica, la inteligencia intrapersonal no es más que el conocimiento y la comprensión de las emociones. Consiste en la habilidad del ser humano reflexionar o mirar dentro de sí mismo para conocer lo que se piensa, sabe, cree y se siente. Es la capacidad que se tiene de entenderse y la forma en que se funciona. En otras palabras, cada individuo está lleno de emociones que son inherentes a la condición humana. No obstante, la inteligencia intrapersonal te permite identificar esos estados emocionales para que aprendas a manejarlos de manera efectiva.

Inteligencia interpersonal: Desde la teoría de la IE, la Inteligencia interpersonal se refiere a la capacidad de reconocer y aceptar las emociones de las demás personas. De acuerdo

con distintos estudios científicos, este tipo de inteligencia emocional reside en los lóbulos frontales y se puede entrenar.

Para ello, es necesario poner en práctica la empatía, la comunicación y las habilidades interpersonales. Además, cuando se aprende a reconocer las emociones externas, se pueden tomar mejores decisiones en función a un grupo social para entender el mundo que nos rodea.

1.4 CINCO COMPETENCIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Los seres humanos tienen la capacidad de aprender ciertas habilidades, entre ellas habilidades emocionales que aportan beneficios no solo a nivel personal, sino profesional, que permiten obtener mejores resultados organizacionales y aumento significativo de la productividad. Por lo cual existen 5 competencias de la inteligencia emocional, que deberían de tomarse en cuenta para poder fortalecer dichas habilidades y de esa forma poder aplicarlas en el ámbito laboral.

Lugo, M.D. (2022) detalla:

Que las 5 competencias de la inteligencia emocional según el psicólogo Daniel Goleman, los cuales define como 5 elementos esenciales y los describe de la siguiente forma:

- Autoconciencia: se refiere a la capacidad de comprender las propias emociones. Además, permite tener una idea de cómo influyen las emociones y acciones de los demás en el estado de ánimo de una persona. También, incluye la habilidad de tomar conciencia sobre las limitaciones y fortalezas para abrirse a nuevas experiencias.
- Autorregulación: es la conciencia en sí mismo/a. Es decir, la autorregulación permite conocer y controlar las propias emociones, bien sea positivas o negativas. El objetivo de esta dimensión es que se tenga la capacidad de escoger los comportamientos en todos los ámbitos de la vida para evitar un enfoque reaccionario negativo ante los

desafíos y eventos que nos suceden. En otras palabras, es aprender a controlar los impulsos.

- **Empatía:** es la capacidad de entender a las demás personas. En pocas palabras, es ponerse en el lugar de los demás para potenciar las relaciones sociales de toda índole. Es necesario comprender que nuestras acciones y emociones pueden afectar a los demás.
- **Motivación:** la motivación, como componente de la IE, se refiere al impulso intrínseco que tienes para hacer algo o para alcanzar un determinado objetivo. Es probable que ese impulso venga de la necesidad de aceptación, de fama o de éxito. En fin, cada motivación es individual y responde a un esquema de valores particular.
- **Habilidades sociales:** este es un componente que tiene que ver la manera de interactuar con otras personas. Es la capacidad de saber relacionarte con quienes te rodean para fortalecer los lazos sociales. No solo es establecer relaciones sin ninguna finalidad. Es más bien practicar la escucha activa, las habilidades comunicativas, la empatía y el liderazgo. (párrafo 3.).

CAPÍTULO 2

MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 MODELO DE DANIEL GOLEMAN: MODELO MIXTO

Fernández, M.G., & Giménez Mas, S (2010) describe:

Que Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre

las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan. Este modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como el organizacional y el laboral, este último desarrollado por el autor en su libro *The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*. (p.46)

2.2 MODELO DE BAR-ON: MODELO MIXTO

Fernández, M.G., & Giménez Mas, S (2010) describe: “Que el modelo de Bar-On está compuesto por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en general”. (p.46)

Fernández, M.G., & Giménez Mas, S (2010) afirma:

Que El modelo emplea la expresión “inteligencia emocional y social” haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida. Según Bar-On (1997), la modificabilidad de la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva. (p. 47)

Fernández, M.G., & Giménez Mas, S (2010) describe:

Que el componente intrapersonal se refiere a los siguientes aspectos: Comprensión emocional de sí mismo: habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de estos. Asertividad: habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos de una manera no destructiva. Autoconcepto: capacidad para comprender, aceptar

y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones. Autorrealización: habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta. Independencia: capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y, ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

Componente interpersonal: Empatía: habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Relaciones interpersonales: capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, caracterizadas por una cercanía emocional. Responsabilidad social: habilidad para mostrarse como una persona cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo, del grupo social.

Componentes de adaptabilidad: Solución de problemas: capacidad para identificar y definir los problemas y, generar e implementar soluciones efectivas. Prueba de la realidad: habilidad para evaluar la correspondencia entre los que experimentamos y lo que en realidad existe. Flexibilidad: habilidad para realizar u ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes

Componentes del manejo del estrés: Tolerancia al estrés: capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones. Control de los impulsos: habilidad para resistir y controlar emociones. Componente del estado de ánimo en general. Felicidad: capacidad para sentir satisfacción con nuestra vida. Optimismo: habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida. (p. 46-47)

2.3 MODELO DE JOHN MAYER Y PETER SALOVEY: MODELO DE HABILIDAD

Fernández, M.G., & Giménez Mas, S (2010) describe:

El modelo ha sido reformulado en sucesivas ocasiones desde que, en el 1990, Salovey y Mayer introdujeran la empatía como componente. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y, por ende, uno de los más populares. Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes: Percepción emocional. Habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal. Facilitación emocional del pensamiento. Capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad. Compresión emocional. Habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes. Dirección emocional. Compresión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás. Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal. Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos. (p. 47)

En conclusión, este modelo propone que todas las habilidades antes establecidas pueden ser potenciadas por el ser humano mediante la práctica y la mejora continua de las mismas.

CAPÍTULO 3

ADECUADA GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS

En la actualidad la inteligencia emocional tiene un rol fundamental y de gran valor, siendo el punto central en el rubro empresarial y social, por ello es importante desde etapas tempranas formar personas capaces de percibir, comprender y manejar las emociones de manera positiva.

Hoy en día las organizaciones presentan entornos cambiantes, por lo cual es de suma importancia contar con trabajadores capaces de adaptarse a cualquier circunstancia, siendo flexibles y teniendo la facilidad de reaccionar rápidamente ante dichas situaciones. Lograr un buen equipo de trabajo es uno de los objetivos principales que las instituciones velan por lograr para la obtención de todas las metas plasmadas.

Goleman, D. (1995) afirma:

Que la inteligencia emocional es la capacidad de los seres humanos para entender y manejar correctamente las emociones propias y las de los demás, de manera que sus enfoques se basan en las relaciones con los demás, el poder conseguir las metas y la superación de obstáculos de una manera más fácil.

Partiendo de la definición de Daniel Goleman, estas son las razones por las que hay que prestar especial atención a la importancia de la inteligencia emocional en las empresas.

Samaniego, F. (2020) asegura:

Que, haciendo énfasis en las mejoras de capacidad de negociación, liderazgos y equipos de trabajos, el manejo de la frustración y el control de las emociones, la empatía contribuye a conocer mejor a los compañeros y saber qué se puede esperar de cada uno, contar con trabajadores con buenas habilidades sociales que aporten a crear un clima de

trabajo positivo, un buen clima de trabajo, equipos funcionales y un liderazgo empático influye directamente en la cuenta de resultados de una compañía. (párr. 3.).

Como se ha hecho énfasis, la inteligencia emocional es una cualidad de gran valor en las personas, como para las empresas o marcas, es por ello, que es un factor importante para formar y fomentar los vínculos que se construyen entre los clientes y las organizaciones. Existen diferentes marcas reconocidas a nivel mundial que cuentan con mayor inteligencia emocional. El cual es un listado de 20 organizaciones que se muestran a continuación.

(Mora, 2022) muestra que:

El listado de las 20 marcas con mayor inteligencia emocional a nivel global es:

1. Google
2. Samsung
3. Microsoft
4. Adidas
5. PayPal
6. Nike
7. Netflix
8. Disney
9. Visa
10. Amazon
11. Coca cola
12. Nivea
13. McDonald's
14. Apple

15. Gillette
16. Master Card
17. Phillips
18. BMW
19. PEPSI
20. Panasonic. (párr. 9.).

Un ejemplo claro de lo que es una adecuada inteligencia emocional dentro de las empresas es el caso de la compañía Google, donde se emplea un método que se centra en trabajar la motivación de sus empleados en conjunto con otros aspectos, para así desarrollar la inteligencia emocional de sus empleados dentro de la organización.

(Vega, 2021) describe que:

Google es conocido por su filosofía, la cual está enfocada en el bienestar de sus empleados. Y de acuerdo con la famosa clasificación “Great place to Work” el 97% de los empleados que trabajan ahí dicen que realmente es un excelente lugar para trabajar.

Y esto se debe a que en la empresa les ofrecen algunas de las mejores ventajas o beneficios que los empleados pueden tener, entre las que se encuentran:

- Desarrollo de carrera
- Seguridad psicológica
- Confiabilidad
- Estructura y claridad
- Un trabajo que impacta directamente a la humanidad
- Muchos principios innovadores. (párr. 4-6.).

Pero todos estos beneficios no son los únicos que ayudan a la motivación y éxito de los empleados de Google, ciertamente aportan mucho a su satisfacción en su lugar de trabajo, pero en sí, es un método en específico que se implementa el que logra la satisfacción y motivación de los empleados y por ende un mejor ambiente laboral, dentro de Google. Este método tiene por nombre OKR.

(Vega, 2021) describe que:

Es un método de trabajo interno que permite organizar el trabajo que se va a realizar en la empresa, definir grupos de trabajo y realizar un seguimiento del progreso que están teniendo cada uno de ellos por medio del establecimiento de objetivos y de los resultados clave que se esperan de su trabajo. OKR son las siglas que se refieren a objectives and key results es decir, objetivos y resultados clave, eso es el verdadero éxito de Google. Esta metodología fue aplicada por primera vez en los años noventa por el CEO de Intel Andy Grove, aunque se hicieron populares cuando se comenzó a implementar en Google.

Para aplicar esta metodología se requiere 4 pasos básicos:

1. Fijar un objetivo.

Este es el paso clave, ya que es el que va a indicar la dirección clara hacia donde debes ir. Los objetivos deben ser ambiciosos para la empresa, pero aspiracionales para los empleados y deben estar aprobados por toda la organización (lo que es básico para que estén alineados a la meta final que se quiere llegar).

2. Crear un método de puntuación.

Se determina un rango de calificación de los resultados de dichos objetivos con el fin de realizar una evaluación del cumplimiento de cada uno.

3. Evaluación de resultados clave.

Ya que se tiene la puntuación de cada objetivo, se determina el grado de realización de cada uno de ellos.

4. Retroalimentación.

Para que el método funcione debe existir retroalimentación, la cual se dará con base en los resultados obtenidos para que, se premie o se corrija lo que se debe cambiar y que de esa manera los objetivos planteados sean certeros y realistas.

En Google se le paga un bono o incentivo de acuerdo con el cumplimiento de sus objetivos, por lo que todos los empleados se esfuerzan por cumplir con el estándar establecido, lo que ayuda a que los objetivos sean planteados de mejor manera en cada evaluación que se tiene. Como se puede ver en Google se sabe que los empleados son el activo mas importante de la empresa. Pero no hay forma de motivarlos y llevarlos hacia el mismo lado si la guía no es clara y sobre todo si no les permite participar en la meta central que se tiene. (párr. 8-9.).

(Ballesteros, 2021) describe que:

Se calcula que el 90% de la diferencia de los líderes sobresalientes está vinculada a su Inteligencia Emocional y además el dominio de las habilidades de Inteligencia Emocional que un líder y los miembros de su equipo tienen es determinante de los resultados que obtendrán.

Desarrollar estas habilidades es esencial para trabajar en equipo o ser un líder inspirador y ayuda a las personas a estar más enfocadas, a ser más eficientes en su trabajo, a trabajar con menos estrés y mayor bienestar, a tener una mentalidad resiliente y creativa y a trabajar mejor en equipo.

En Google lo saben, por eso en 2007 Chade-Meng Tan uno de los primeros ingenieros de Google reunió a un equipo de expertos en Mindfulness, Neurociencia, Liderazgo e Inteligencia Emocional para desarrollar un programa formativo interno llamado “Search Inside Yourself”. Esta formación es la formación interna más demandada por sus empleados y ha demostrado un impacto positivo en áreas como la concentración, la creatividad, el compromiso, la colaboración y el rendimiento. Expertos como Daniel Goleman, “padre” de la Inteligencia Emocional, el psicólogo Richie Davidson, el neurocientífico Philippe Goldin, el líder empresarial Marc Lesser o Jon Kabat-Zinn creador del método MBSR (Mindfulness Based Stress Reduction), asesoraron para crear este método que potencia la Inteligencia Emocional de los empleados de Google. (párr. 1-6.).

Este programa es muy eficaz ya que esta basado en 6 pilares fundamentales:

(Ballester, 2021) describe los pilares:

Entrenar la atención ayuda a los equipos y líderes a desarrollar una mente tranquila y atenta y esto es clave para poder desarrollar su Inteligencia Emocional. ¿Cómo se aprender a conectar con un cliente, un colega o un proveedor si no se está atento a lo que está sucediendo en ese momento?

Mindfulness además facilita la estabilidad mental y permite que las personas sean capaces de percibir sus propios pensamientos, emociones y reacciones y eso les ayuda a tener equilibrio emocional, especialmente cuando surgen obstáculos, algo que en las organizaciones se produce a diario. Además, este entrenamiento de la atención es clave en el grado de concentración y con ello en el rendimiento de sus empleados.

Autoconocimiento

Cuando se produce una situación complicada podemos tender a reaccionar de un modo exagerado o incluso hiriente para los demás: una palabra o un tono de voz inadecuado pueden causar estragos en la moral del equipo ese día o incluso llevar a perder un cliente. En Google lo saben y por eso forman a sus líderes y equipos para que desarrollen la habilidad de ser conscientes de sus propias reacciones y patrones de comportamiento. Desarrollar la habilidad de ser conscientes, conocerse y autoevaluarse con precisión es clave para trabajar con otros de un modo efectivo.

Autogestión

Una vez que son capaces de “ser conscientes” los empleados de Google aprenden estrategias para reaccionar del mejor modo posible para todos. Son capaces de comprender cómo funciona su cerebro ante situaciones que interpreta como amenaza (no pienses en un tigre sino en una palabra dicha por un compañero, una mirada del jefe, una falta de respuesta a un correo...) y experimentan con varias prácticas para afrontarlas de otro modo. Entre otras cosas, aprenden a parar antes de reaccionar, a desarrollar fuerza interior y autoconfianza y a aumentar su habilidad para responder y adaptarse a los contratiempos.

Motivación

Cada vez es más importante que las personas de una organización sientan que lo que hacen está alineado con sus valores y creencias o al menos, no va contra ellas. Las personas se sienten más implicadas en lo que hacen cuando son capaces de encontrar valores que les unan a su equipo, líder y organización y cuando aprenden técnicas para crear una visión de

futuro que aumente su motivación. También se enseña a los líderes que el trabajo que asignan a las personas de su equipo tiene que ir acorde con la capacidad de cada persona para que no se produzca ansiedad, si el reto es mayor a la capacidad o aburrimiento cuando la capacidad que tiene la persona es mucho mayor que lo que le requiere el trabajo. Imagina lo desmotivante que puede ser para ti hacer día tras día algo que no supone ningún tipo de reto o tener que hacer algo para lo que no cuentas con los recursos ni capacidades adecuadas.

Además, enseñan a sus equipos técnicas para desarrollar la resiliencia y el cultivo del optimismo para perseverar en la consecución de sus objetivos.

Empatía

Una parte muy importante de la efectividad de un líder, de un equipo y de una organización depende de la capacidad de comprender a los compañeros de trabajo, clientes... establecer relaciones y crear confianza. Los empleados de Google aprenden hábitos para aumentar la empatía y así fortalecer la capacidad para entender cómo se sienten los demás y cuáles son sus puntos de vista.

Habilidades de liderazgo

Este es el colofón de todas las habilidades que van aprendiendo y parten de que cualquier persona lidera de algún modo y en algún momento así que todos tiene la oportunidad de actuar teniendo en cuenta los puntos de vista de los demás, tener conversaciones difíciles de un modo sano y productivo, comunicar con efectividad y afectividad, ayudar y cooperar, influir en los demás con amabilidad y generar confianza.

No es de extrañar que este tipo de formación sea la más demandada entre sus empleados porque no solo beneficia a la organización conduciendo a la mejora del liderazgo y del trabajo en equipo (y con ello de los resultados), sino porque también permite que cada persona cultive una mayor conexión consigo mismo y con los que le rodean, ayudándoles a trabajar con mayor serenidad, equilibrio emocional y bienestar. (párr. 6-12.).

(Umanbi, 2023)

Search inside yourself (SIY) desarrolla Inteligencia Emocional para líderes y Equipos y está basado en Mindfulness y Neurociencia.

Desarrollado originalmente en Google por expertos en neurociencia, organizaciones y psicología, este programa ayuda a desarrollar habilidades de inteligencia social y emocional con el objetivo de mejorar el compromiso y el bienestar en el trabajo. SIY tiene un doble beneficio, por un lado, ofrece a los empleados para el bienestar y el autocuidado y por otro, contribuye a mejorar el modo en que lideran y colaboran. SIY ayuda a desarrollar habilidades clave como el enfoque, la autoconciencia, la empatía, la motivación y la resiliencia, contribuyendo así en la construcción de culturas corporativas preparadas para un futuro de constante cambio.

Las habilidades que desarrolla el programa “Search Inside Yourself” ayudan a:

- Desarrollar un liderazgo sobresaliente y trabajar mejor en equipo.
- Mayor autoconocimiento y regulación emocional.
- Ser más resiliente frente a los desafíos.
- Mejora la concentración, la aptitud mental y la claridad.

- Aumentar el rendimiento y la productividad.
- Reducir el estrés y experimentar un mayor bienestar general.
- Mejorar habilidades de comunicación y colaboración.

3.1 COMO TRABAJAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS

La manera efectiva de trabajar la inteligencia emocional en las empresas para emplearla de forma adecuada es mediante sus líderes y las personas que están al frente de la organización. Las empresas emocionalmente inteligentes aprenden a serlo en el primer instante en que se hacen conscientes de que deben trabajar para hacer del conocimiento de cada empleado y de sus relaciones, el éxito de la organización.

Panju, M. (2011) afirma:

Que Los líderes de las empresas emocionalmente inteligentes escuchan a sus trabajadores, pero también aprenden a explicarles cuáles son los objetivos por alcanzar, gracias a una comunicación clara, efectiva y asertiva; pero además de ello, les hacen sentirse partícipes de los logros de la institución. Ellos juegan un rol fundamental en las instituciones. Quienes le dan relevancia a la inteligencia emocional en la empresa, entienden lo fundamental que es darles a los empleados la confianza para seguir formándose y así puedan alcanzar la plenitud personal y profesionalmente. (pág. 16).

Es importante recalcar las habilidades con las que un buen líder debe de contar para lograr una comunicación efectiva dentro de la empresa, que permita el logro de objetivos y un ambiente laboral óptimo.

Indeed. (2023) describe:

Que algunas de las habilidades sociales con las que deben de contar dichos líderes dentro de una empresa:

- Cuenta con una inteligencia emocional que facilita sus relaciones personales y que le permite también escuchar y comunicarse de forma eficiente con sus subordinados.
- Puede adelantarse a las necesidades de los equipos y resolver los posibles conflictos que puedan seguir entre ellos.
- Es capaz de conectar y ponerse en el lugar de sus empleados, es decir, la empatía, puede garantizarle a un líder su éxito dentro de una organización.
- Contar con una gran capacidad de adaptación. Los cambios en las grandes organizaciones surgen muy rápido. Estar al frente conlleva asumir con la mayor flexibilidad, situaciones inesperadas y conflictos. (habilidades sociales requeridas para un buen líder, párrafo 1.).

Existen algunas herramientas que ayudan a como trabajar la inteligencia emocional dentro de las empresas, a saber, como implementarla y medirla. Entre ellas están algunas herramientas que muestra la red de inteligencia emocional Six Seconds.

(Six Seconds The emotional intelligence network, 2017) describe:

Las evaluaciones del SEI (evaluación de inteligencia emocional de six seconds) cualifican habilidades de inteligencia emocional que son clave y que se reflejan en la influencia, toma de decisiones, efectividad, relaciones interpersonales, salud, y calidad de vida. Basadas en el potente modelo de Six Seconds, estas herramientas ofrecen visión y claridad — y además ofrecen una guía valiosa para mejorar el desempeño.

Brain Profiles: En solamente una pagina esta herramienta provee una imagen reveladora acerca de cómo funciona tu cerebro, tus principales talentos y más. Los Perfiles son una forma simple y confiable de medir I.E ya que contienen importante información proveniente del SEI. También disponible para niños y jóvenes de 7-18 años.

SEI: Autoevaluación de Ocho Habilidades de I.E que impulsan el desempeño humano en el contexto de desempeño óptimo de cuatro resultados clave (efectividad, relaciones, bienestar, calidad de vida). ¿Cuál es tu nivel de inteligencia emocional? ¿Cuáles son tus fortalezas y como puedes utilizarlas? ¿Qué áreas que necesitas mejorar están bloqueando tu desempeño?

SEI360: Obtén feedback preciso acerca de cómo empleas las habilidades de I.E. ¿De qué manera tus habilidades con inteligencia emocional tienen impacto en tus colaboradores, supervisores y otros? ¿Utilizas todas tus fortalezas de manera que sean visibles para el equipo?

SEI-YV y pYV: Genera una imagen instantánea de las habilidades de I.E para niños de 7-18 años y un marco conceptual para el desarrollo óptimo. ¿Cómo pueden desarrollar los niños esas habilidades psico-sociales tan relevantes para su crecimiento, su vida- presente y futura- y su desempeño escolar? ¿Cuáles son las habilidades que pueden asistirlos a alcanzar su potencial emocional y cognitiva?

SV: Signos Vitales de Eficiencia Organizacional

Dinámica y precisa, esta herramienta provee información confiable acerca los “signos vitales” a nivel operacional en una organización o un equipo de trabajo. Los Signos Vitales de una organización son una valiosa guía para el cambio y la transformación porque proveen una línea de base y una medida de ROI que permiten economizar tiempo y dinero

para enfocarse de lleno en la implementación. La presentación de nuestras herramientas está basada en un diseño práctico que contiene un lenguaje accesible a todo tipo de empresas: Motivación, Trabajo en equipo, Cambio, Ejecución y Confianza. (Párr. 2-6.)

3.2 FACTORES EMOCIONALES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA LABORAL

Gestionar las emociones de forma adecuada es una habilidad que puede contribuir al correcto desempeño y progreso en el ámbito laboral.

Camacho, R. (2019) comparte:

Que el trabajo es el lugar donde se pasa gran parte del tiempo y donde los seres humanos pueden experimentar emociones más intensas y de forma más frecuente. Se entiende que estas emociones pueden perjudicar en el ámbito laboral o que las relaciones dentro de la empresa no merecen la pena debido a que están tenidas por el estrés, la ansiedad, los conflictos y la inseguridad. Sin embargo, el problema no está en esas emociones, sino en cómo se entienden y se gestionan las mismas. La relación que existe entre las emociones y el trabajo es máxima, ya que durante cada segundo del día sentimos emociones que hacen sentir de una u otra forma, sino que condicionan las relaciones con los demás, la motivación y las decisiones que se toman. (Párr. 1.)

Gómez, D. (2023) describe:

Que mantener un óptimo clima laboral es importante ya que, cuando empleado trabaja en un espacio seguro y que promueve su bienestar, se encontrara más motivado a hacer bien su trabajo, sufre menos estrés, tiene más herramientas para lidiar con los conflictos, este

mejor preparado para llevar a cabo las tareas que le corresponden y sienten un mayor compromiso con la empresa. (importancia del clima laboral, párrafo 1.).

Gómez, D. (2023) a su vez describe:

Que algunos de los factores que influyen en el clima laboral, entre ellos algunos factores emocionales. Los cuales son descritos a continuación:

3.2.1 Liderazgo.

Para que un equipo de trabajo se desempeñe adecuadamente, la presencia de un líder es vital, pues es el modelo por seguir del resto del equipo. Y resulta ideal, según sea el nivel de capacidad del equipo, que el líder involucre a los colaboradores en la toma de decisiones y que asigne las funciones o metas basándose en la experiencia y el tipo de tarea en cuestión; explotando las mejores habilidades de cada persona y haciéndola crecer con cada tarea. Un líder de equipo eficaz no solo es capaz de sacar adelante los proyectos de trabajo a cualquier costo. Es una persona que sabe ver lo mejor de cada empleado y valora a cada uno por su papel en la empresa y como ser humano.

3.2.2 Motivación

La motivación es una energía poderosa que impulsa y emociona a los empleados, lo que da como resultado su máxima contribución. Permitir la creatividad e innovación, así como dar reconocimiento, retroalimentación y posibilidades de crecimiento contribuyen a aumentar la motivación en el lugar de trabajo.

3.2.3 Empoderamiento

El empoderamiento se refiere a conferir cierto grado de autoridad y responsabilidad a los empleados, con el fin de involucrarlos en el proceso de toma de decisiones, más allá de las actividades laborales que les corresponden de acuerdo con su puesto de trabajo. Es decir que los empleados participan en varios niveles de gestión. Su palabra tiene peso. No solo están en las reuniones para satisfacer el ego de los líderes de equipo, por ejemplo, sino para aportar su experiencia y puntos de vista en asuntos trascendentes para la empresa

3.2.4 Competitividad

En muchas empresas se fomenta un ambiente de competitividad en el que las mejores ideas, las innovaciones o los logros son reconocidos y premiados. Esto puede ser útil para mantener a los equipos enfocados y ayudarlos a sentirse capaces de enfrentar nuevos retos y más responsabilidades. No obstante, se debe tener cuidado con abusar de las horas extra, los plazos ajustados y las demandas cada vez mayores, ya que pueden hacer sentir a los empleados preocupados, agotados y abrumados, lo que influye de manera negativa en el clima laboral de tu empresa. Para ello se deben establecer reglas, límites y evaluaciones que permitan mantener la competitividad sin perjudicar la estabilidad y la salud física y psicológica de los colaboradores.

3.2.5 Colaboración

Contrario al punto anterior, algunas empresas propician un ambiente de trabajo en equipo y apoyo; en donde si un colaborador se retrasa o se estanca, los demás le den la mano para salir a flote y cumplir con sus objetivos, que al final, son las metas de todo el equipo. Este tipo de esquema de cooperación favorece que todos trabajen bajo los mismos preceptos y

en favor de las mismas causas. Pero también requiere que cada empleado aporte el mismo nivel de esfuerzo y compromiso.

3.2.6 Valores

Los valores representan la manera en que una empresa hace las cosas, por lo que no solo se encuentran en la actitud de los empleados, sino en los productos, la comunicación, la atención al cliente, la responsabilidad social y demás. Establecer y aplicar los valores a todo lo que hace la empresa ayudará a tener un clima laboral bien definido y favorable a la organización

3.2.7 Cultura Organizacional

Tanto el clima laboral como la cultura organizacional son importantes para el buen funcionamiento y la comunicación entre los miembros de una empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es eficiente el clima laboral es positivo. En HubSpot nos inspiramos en el ejemplo de las mejores culturas corporativas, a la vez que creamos nuestras propias formas de dar sentido a lo que nos apasiona. Así surgió el Culture code o código de cultura, que es tanto un manual del empleado como un manifiesto

3.2.8 Resolución de conflictos

Un conflicto no resuelto entre colaboradores puede provocar sentimientos de insatisfacción, infelicidad, desinterés, desesperanza, depresión y otras emociones. También puede ocasionar la renuncia al trabajo y, en casos extremos, la agresión. Por ello muchas empresas crean unidades de atención dedicadas a resolver conflictos internos, las cuales se especializan en temas como equidad de género o discriminación. Su papel es mediar y conciliar cualquier situación para mantener un clima laboral positivo.

Ahora bien, si el conflicto tiene implicaciones legales, lo más recomendable es que el abogado corporativo participe en el proceso. Estamos hablando de casos muy serios en los que se pudo haber cometido acoso o abuso laboral y psicológico en contra de un empleado. Existen muchas estrategias para mejorar el clima laboral. Es muy útil contar con herramientas e instrumentos para reducir y resolver conflictos. Hay que considerar que las nuevas generaciones buscan una experiencia laboral completa y no solo una fuente de ingresos; es decir, que el tiempo invertido en una organización sea de calidad y útil personal y profesionalmente. (8 factores que influyen en el clima laboral, párrafo 1-15.).

3.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS

La inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas, por lo que una empresa con colaboradores con un nivel alto de inteligencia emocional, mejoran la misma a través de una adecuada comunicación y empatía logrando así la eficacia en el trabajo. Para tener un equipo productivo en una institución, se debe de ser capaz de funcionar de un modo que produzca el efecto esperado, aplicando criterios de calidad, planificando, haciendo, controlando y ajustando el sistema de trabajo y las tareas que tiene que desarrollar. También es importante mejorar la comunicación dentro del equipo, brindando libertad de expresión entre los miembros y el respeto en todos los aspectos.

Cabía, D.L. (2018) define:

Que La experiencia y los diversos estudios realizados a lo largo de los últimos años demuestran que aquellas empresas cuyos directivos poseen formación sobre inteligencia emocional, han logrado mejoras en la productividad de sus compañías. Esto no solo afecta a la alta dirección de la empresa, pues no solo se buscan empleados con una buena

cualificación técnica, sino que también deben ser asertivos y disponer de capacidad de resolución. (Párr. 4.)

Cabía, D.L. (2018) describe:

Que el papel de los directivos va a ser clave a la hora de estimular las cualidades sociales y emocionales de sus trabajadores. Lograr la empatía entre los distintos miembros de la organización será clave, pues se conseguirá una comunicación fluida que permitirá un desempeño no solo más eficiente, sino también más eficaz. (Párr. 5.)

CNNExpansión. (2015) asegura:

Que estudios de la consultora Hay Group —que desarrolla herramientas y programas que ayudan a la gente a comprender y a mejorar su inteligencia emocional— revelan que un ejecutivo que desarrolla sus capacidades emocionales puede lograr una productividad hasta 127% mayor que uno que no las desarrolla. “La inteligencia emocional aplica y tiene beneficios en cualquier nivel dentro de una organización”, señala Gabriel Fernández, director de la Práctica de Investigación Organizacional y Servicios de Entrenamiento en Hay Group. “Pero hemos visto que entre más complejo es el proceso de gestionar y más responsabilidad tienen los ejecutivos, el impacto es mayor”. (párr.10.).

Otros estudios más actualizados han mostrado la forma positiva en que la gestión adecuada de la inteligencia emocional influye en la productividad laboral.

CepymeNews (2022) comparte:

Que Son muchos los expertos en psicología y mente que exponen los múltiples beneficios de la IE en el apartado personal y laboral. Según el estudio *Emotional Intelligence* del

instituto de Investigación de Capgemini, se demuestra que una plantilla con una IE alta puede aumentar la productividad en un 20%. En este sentido, tener una inteligencia emocional alta es un punto muy a favor en el perfil profesional como indica la plataforma LinkedIn en su web, donde destaca las habilidades emocionales como una de las cinco tendencias en soft skills para el 2022. En el estudio mencionado anteriormente, se desvela como 3 de cada 4 CEO's creen que contar con una plantilla con una inteligencia emocional alta favorece los intereses comerciales. De hecho, el estudio también revela que aquellas entidades que invierten en el desarrollo de estas capacidades por parte de sus colaboradores consiguen un retorno de entre el 2,2% y 4,3%. “Las empresas apuestan por formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional, ya que consiguen un retorno económico en la productividad en un periodo de tiempo corto”, indican expertos en psicología de Deusto Salud. (párr. 2-4.).

Así mismo este mismo estudio realizado por el instituto de investigación Capgemini, muestra un ejemplo claro del impacto que tiene la inteligencia emocional en la productividad de los empleados y por consiguiente de una organización. El cual fue aplicado en la empresa de cosméticos L'Oreal y se describe a continuación.

(Capgemini, research institute , 2019) describe

Se llevo a cabo un estudio sobre las prácticas de contratación de agentes de ventas para L'Oreal en función de ciertas habilidades de inteligencia emocional. El estudio descubrió que los empleados con altas habilidades de inteligencia emocional superaron en ventas a otros vendedores, sobre una base anual, en \$91,370, lo que resulto en un aumento de

ingresos netos de \$2,558,360. Además, estos empleados con altas habilidades de inteligencia emocional tuvieron un 63% menos de rotación durante el primer año que los seleccionados por el procedimiento de selección estándar de la firma. (pág.19).

3.4 IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

así mismo ayudando a mejorar el entorno y las relaciones con sus compañeros de trabajo. Ayudándose a sí mismos y a los demás a motivarse y comprender las situaciones y conflictos a los que se enfrenta y así resolverlos y manejarlos de una manera efectiva, logrando un óptimo desempeño en sus labores diarias.

Gamarra, G. (2023) menciona:

Que las empresas no solo buscan encontrar profesionales altamente calificados y que posean los suficientes conocimientos técnicos que requiere el puesto de trabajo, sino que un factor de suma importancia es la capacidad que tengan las personas para comunicarse y adaptarse dentro del ambiente laboral. (párr. 1.).

Gamarra, G. (2023) menciona:

Como ayuda la inteligencia emocional en el trabajo, mencionando que dentro del trabajo pueden surgir muchos inconvenientes al momento de llevar a cabo las actividades del día a día, tales como el estrés y la tensión por llegar a cumplir los objetivos. el intentar mantener un clima laboral óptimo puede llevar a periodos de crisis o desesperación. Por lo tanto, la inteligencia emocional, en el trabajo será de gran ayuda para saber lidiar y manejar estas situaciones que se puedan presentar. La inteligencia emocional tiene un papel muy importante dentro de las organizaciones, los trabajadores con alta inteligencia emocional tienen la capacidad de comprender, motivar, ayudar a sus compañeros y manejar de forma

adecuada la gestión de crisis o conflictos, eso conlleva a que tengan mejores vínculos laborales y su productividad se vea incrementada. (párr. 1,2).

Gamarra, G. (2023) menciona:

Que la forma en que la inteligencia emocional influye en el liderazgo, haciendo mención que, el ser jefe o tener un puesto en donde se tiene a cargo personal, no necesariamente convierte en un líder. El liderazgo va más allá de dirigir a un equipo de trabajo, se trata de tener habilidades necesarias para influir positivamente dentro de la organización, generando que todos trabajen de manera conjunta con el fin de lograr los objetivos propuestos. Se debe tener en cuenta que todas las personas dentro de la empresa son capaces de auto liderarse y en cuanto mejor se lideren a sí mismas, las relaciones entre todos tendrán mayor éxito. Por eso, es importante entender el concepto de inteligencia emocional y no solo enfocarnos en el líder sino en toda la organización. (párr. 30.).

Cabía, D.L. (2018) menciona:

Que la dirección y gestión de una empresa no solo se limita a la frialdad del análisis de las cuentas de resultados. Las relaciones humanas y las emociones de quienes forman parte de la empresa también entran en juego en el día a día de toda organización empresarial. Las empresas están integradas por personas que interactúan y que tienen sentimientos y emociones. Por ello, desde el mundo empresarial, cada vez se requieren personas dotadas de inteligencia emocional, es decir, profesionales capaces de gobernar sus emociones y de comprender las de los demás. (párr. 1,2).

Cabía, D.L. (2018) menciona:

Que quienes apuestan por la inteligencia emocional en el seno de la empresa apuestan por un nuevo tipo de directivo. Se trata de personas que conozcan y gestionen sus emociones diarias, con capacidad de autocontrol, que reconozcan y comprendan las emociones ajenas, es decir, que tengan capacidad de empatía. El directivo también deberá ser un motivador, alguien con capacidad para transmitir su entusiasmo y para sobrellevar situaciones difíciles en la empresa. Este perfil de nuevo directivo conlleva otros dos rasgos muy importantes: la capacidad de diálogo y la confianza en la consecución de unos objetivos realistas. (párr. 6).

iFefor. (2016) define:

Que la inteligencia emocional es un término asociado desde hace algún tiempo a las empresas. Más allá de modas pasajeras, la inteligencia emocional ha llegado al mundo laboral para quedarse. Las empresas demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y ajenas, con habilidades sociales y con capacidad de adaptación a las distintas situaciones. Los departamentos de recursos humanos demandan profesionales, que además de contar con sólidos conocimientos, sean capaces de utilizar sus habilidades emocionales para desarrollar su labor profesional. En definitiva, los empleados con inteligencia emocional dominan el autocontrol, están motivados y son capaces de motivar, tienen una gran capacidad de persuasión y de trabajo en equipo. Las empresas tienen a su disposición herramientas para trabajar la inteligencia emocional de sus empleados, los cursos de inteligencia emocional son muy útiles y deben jugar un papel destacado en la formación continua de la empresa. (párrafo 1-2.).

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades, que los seres humanos pueden aprender y mejorar a través del tiempo, según la experiencia que vayan desarrollando tanto en la vida cotidiana, como en el ámbito laboral.
2. La inteligencia emocional, sin duda es uno de los factores más importantes que influyen en el correcto desarrollo de los recursos humanos de las empresas, por lo tanto, su adecuada gestión no solo logra el desempeño óptimo de los trabajadores, sino también aumenta la productividad empresarial, tal como se ha afirmado y demostrado en estudios, acerca de la misma.
3. Se concluye que es de suma importancia que las empresas comiencen a centrarse más en herramientas que les permitan a los empleados desarrollar y mejorar sus habilidades para lograr una adecuada gestión de la inteligencia emocional, lo cual sería de gran ayuda para fomentar un ambiente laboral más saludable y, por consiguiente, empleados más productivos y capaces de enfrentarse a cualquier situación o conflicto que se presente. lo cual beneficia a que las empresas logren sus objetivos, no solamente económicos, sino también una oportunidad para enriquecer el recurso humano.
4. El logro del óptimo desarrollo de las habilidades emocionales con las que deben de contar empleados altamente calificados, no solo depende del apoyo que reciban por parte de sus empleadores o líderes, es un acto de crecimiento personal, que cada individuo debe estar dispuesto a fortalecer para aplicar no solo en su vida cotidiana sino laboral, tomando en cuenta, que no solo los conocimientos técnicos e intelectuales son importantes para ser un empleado competente, se tiene que reconocer que la parte emocional, es un factor que influye en la toma de decisiones, la forma que enfrenta y resuelve conflictos

5. Se concluye que un factor importante que aporta a la mejora constante y por ende a la adecuada gestión de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, es la retroalimentación que reciban los empleados después de las evaluaciones de desempeño a las que puedan ser sometidos, pues el reconocimiento de sus fortalezas y el apoyo ante sus debilidades, contribuyen a formar empleados capaces y altamente productivos que permitan lograr un óptimo crecimiento empresarial.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se implementen técnicas y estrategias que permitan que los empleados desarrollen sus habilidades al mismo tiempo que sean fortalecidas. Mejorando la perspectiva de los procesos internos de una empresa e incluyendo a los trabajadores en la reinención de estos. A si mimos plasmar metas a corto y largo plazo, trabajándolas a través de talleres, capacitaciones y dinámicas, que les permita a los empleados obtener nuevos conocimientos y ganar experiencia, para una mejor gestión de su inteligencia emocional.
2. Es importante que los encargados del personal de una empresa estén capacitados para acompañar a sus colaboradores a mejorar la forma en que se enfrentan a los conflictos que se puedan presentar en el ambiente laboral, ayudándolos a gestionar las emociones a su favor, fortaleciendo sus capacidades y se sientan seguros de las mismas, logrando así la productividad de toda la empresa en conjunto. Funez
3. Fomentar el trabajo en equipo, es una de las principales actividades que deben llevarse a cabo dentro de una organización y así poner en práctica las habilidades comunicativas y de interacción con la que cuentan sus empleados, siendo esta, una herramienta que sirva para medir sus capacidades y habilidades, al momento de enfrentarse a diversas situaciones.
4. Es importante centrar gran atención en la parte emocional de los empleados, es tan importante como contar con las habilidades técnicas e intelectuales, para ser un empleado altamente productivo, por lo que las empresas, deben de contar con estrategias que permita que sus empleados se sientan valorados y motivados en su ambiente de trabajo y lograr sacar lo mejor que tengan para ofrecer en sus puestos de trabajo.
5. Los líderes de una empresa deben de encargarse de reconocer las buenas acciones y aportes de los empleados, es importante se creen actividades que hagan énfasis en estos

agradecimientos, como parte esencial del mejoramiento del ambiente laboral, lo cual también será de gran aporte a la mejora constante de un empleado, apoyándole en la adecuada gestión de su inteligencia emocional.

BIBLIOGRAFÍA

- Anáhuac, R. d. (23 de Mayo de 2023). *Inteligencia emocional en el trabajo: Qué es y cómo puedes implementarla.*. Obtenido de <https://www.anahuac.mx/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo>
- Ballesteros, C. M. (2021, Febrero 3). *Potencia la IE de tu equipo como lo hace Google*. Retrieved from LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/potencia-la-inteligencia-emocional-de-tu-equipo-como-cristina->
- Cabia, D. L. (11 de Abril de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Inteligencia emocional para mejorar la productividad en la empresa: <https://economipedia.com/actual/inteligencia-emocional-para-mejorar-la-productividad-en-la-empresa.html>
- Camacho, R. (8 de Junio de 2019). *Psicología y Mente*. Obtenido de ¿Cómo nos afectan nuestras emociones en el trabajo?: <https://psicologiymente.com/organizaciones/como-afectan-emociones-trabajo>
- Canelon, M. G. (21 de Junio de 2023). *La Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer*. Obtenido de PsicoActiva : <https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Capgemini, research institute . (2019). *Emotional Intelligence- the essential skillset for the age of a IA*. Retrieved from capgemini: <https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2022/12/Digital-Report-%E2%80%93-Emotional-Intelligence-4.pdf>

CepymeNews. (26 de Enero de 2022). Obtenido de La Inteligencia Emocional aumenta hasta un 20% la productividad: <https://cepymenews.es/inteligencia-emocional-aumenta-productividad/>

CNNExpansión. (28 de Diciembre de 2015). Obtenido de La inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas: <https://cnnespanol.cnn.com/2015/12/28/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad-en-las-empresas/>

Etecé, E. (2022). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/inteligencia-emocional/#ixzz8CJFbP9vY>

Fernández, M. G., & Giménez Mas, S. (2015). *Centro Educativo de Adultos, Yecla, Murcia, España*. Obtenido de LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SUS PRINCIPALES MODELOS

Gamarra, G. (30 de Mayo de 2023). *Inteligencia emocional, por qué es tan importante en el trabajo*. Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.es/blog/inteligencia-emocional-trabajo/>

Goleman, D. (2009). *Resumen de "La inteligencia emocional en la empresa"*. El Cid Editor .

Gómez, D. (2023). *Hubspot*. Obtenido de Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>

iFefor. (25 de Octubre de 2016). *La importancia de la inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de iFefor: <https://www.ifefor.es/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>

Indeed. (17 de Marzo de 2023). *La importancia de la inteligencia emocional en el trabajo*. Obtenido de Editorial Indeed: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo->

profesional/inteligencia-emocional-en-el-trabajo?aceid=&gclid=EAIaIQobChMI24yCv-7agAMVp6xaBR0juA00EAAYASAAEgJo5PD_BwE

Lugo, M. D. (6 de Septiembre de 2022). *Tipos de inteligencia emocional según Daniel Goleman.*

Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-inteligencia-emocional-segun-daniel-goleman-6237.html>

Mancio, A. R. (2013). *Origen del concepto "INTELIGENCIA EMOCIONAL"*. Universidad de

San Carlos de Guatemala . Obtenido de

<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

Mora, A. (2022, junio 15). *Marketing directo*. Retrieved from

<https://www.marketingdirecto.com/anunciantes-general/anunciantes/marcas-mas-inteligencia-emocional>

Panju, M. (2011). *7 estrategias exitosas para desarrollar la inteligencia emocional*. Bonum.

Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/unitechn/titulos/215583>

Samaniego, F. (14 de Mayo de 2020). *La importancia de la inteligencia emocional en las*

empresas. Obtenido de Rewards, Equipo Work &:

<https://willistowerswatsonupdate.es/talento-y-retribucion/inteligencia-emocional-en-empresa/>

Six Seconds The emotional intelligence network. (2017). *Evaluacion de Inteligencia emocional*

six seconds . Retrieved from six seconds ORG: <https://esp.6seconds.org/herramientas/>

Umanbi. (2023). *Programa Search Inside Yourself*. Retrieved from Umanbi inspiring people:

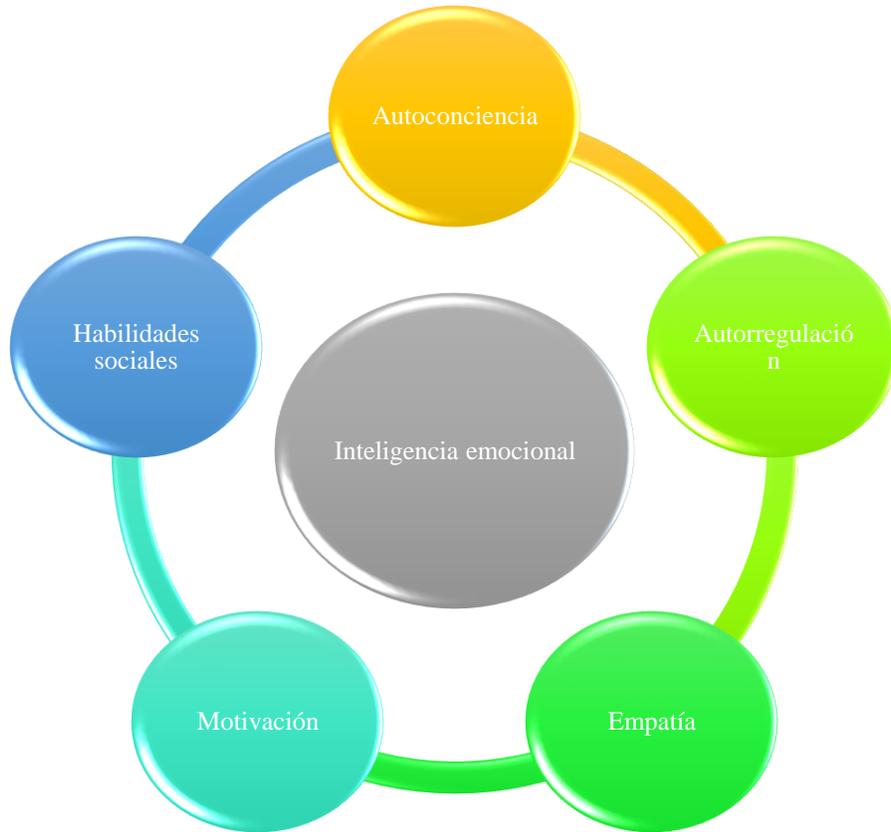
<https://www.umanbi.com/inspiring-bussines/search-inside-yourself/>

Valencia, U. I. (17 de Mayo de 2015). *Los distintos tipos de inteligencia emocional*. Obtenido de

<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-distintos-tipos-de-inteligencia-emocional>

ANEXOS

Anexo I: 5 elementos clave de la inteligencia emocional.



GLOSARIO

- **Cociente emocional:** también llamado cociente de inteligencia emocional es una medida de la capacidad de una persona para controlar sus emociones, hacer frente a las presiones y demandas. Controlar sus pensamientos y acciones.
- **Cultura organizacional:** es el conjunto de normas, valores, creencias, hábitos y actitudes que caracterizan a una empresa.
- **Estrés laboral:** es una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores. El estrés laboral puede producir síntomas cognitivos como preocupación, inseguridad, miedo, percepción negativa, dificultad para concentrarse y ansiedad.
- **Eficiencia:** capacidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles.
- **Emociones:** conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responde a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.
- **Productividad laboral:** se refiere a la eficiencia que tiene la fuerza de trabajo de una empresa para producir bienes o servicios en un tiempo determinado.