



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD AIOTECH

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Empresas

Jilary Katherine Tibamoso Espejo y John Fredy Hernández Sánchez.
Flor Marlen Ávila
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2024.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado primeramente a Dios que nos permitió culminar nuestra carrera de una manera satisfactoria.

En segundo lugar, a nuestras familias, amigos y compañeros quienes, con su amor incondicional, apoyo y confianza hemos podido alcanzar las metas propuestas.

Finalmente, expresamos nuestra satisfacción por haber culminado este trabajo. Ha sido un proceso largo y desafiante, pero también muy gratificante. Estamos seguros de que este logro nos abrirá nuevas puertas y nos permitirá alcanzar nuestras metas.

¡Muchas gracias a todos!

Agradecimientos

A nuestra docente Flor Marlen Ávila por compartir sus conocimientos con nosotros, por sus valiosas sugerencias y correcciones las cuales contribuyeron en nuestra formación profesional.
A nuestra institución Uniremington por su compromiso con la educación y por formar profesionales íntegros y competentes.

Tabla de Contenidos

Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Tabla de Contenidos	4
Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Marco conceptual y contextual	7
Implementación de la inteligencia emocional en AIOTECH	8
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	10
Resultado del informe técnico realizado.....	10
Conclusiones.....	12
Referencias.....	13

Resumen

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que nos permiten reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás. En el ámbito empresarial, la inteligencia emocional puede ser una herramienta poderosa para mejorar el clima laboral, la productividad y la satisfacción del cliente. A continuación, relacionamos algunos beneficios que se generarían en la empresa AIOTECH al implementar la inteligencia emocional

- Beneficios de la inteligencia emocional en empresas de seguridad:

Mejora la comunicación: La capacidad de comprender las emociones de los demás permite a los empleados comunicarse de manera más efectiva, tanto con sus compañeros como con los clientes.

Reduce el estrés: El manejo adecuado de las emociones ayuda a los empleados a reducir el estrés y la ansiedad, lo que se traduce en una mayor productividad y un mejor ambiente de trabajo.

Fomenta la toma de decisiones efectiva: La capacidad de controlar las emociones permite a los empleados tomar decisiones más racionales y menos impulsivas, especialmente en situaciones de crisis.

Mejora la atención al cliente: Los empleados con una alta inteligencia emocional son capaces de comprender las necesidades de los clientes y ofrecer un servicio más personalizado y empático.

Reduce la rotación de personal: Los empleados que se sienten valorados y escuchados son más propensos a permanecer en la empresa.

- Estrategias para implementar la inteligencia emocional en empresas de seguridad:

Capacitación: Ofrecer talleres y cursos a los empleados sobre inteligencia emocional.

Evaluación: Implementar evaluaciones de inteligencia emocional para identificar las áreas de mejora.

Cultura organizacional: Crear una cultura organizacional que valore la inteligencia emocional.

Reconocimiento: Reconocer y premiar a los empleados que demuestren un alto nivel de inteligencia emocional.

- Ejemplos de aplicación:

Capacitar a los empleados en técnicas de manejo del estrés para que puedan mantener la calma en situaciones de crisis.

Implementar un programa de entrenamiento para que los empleados aprendan a identificar y comprender las emociones de los clientes.

Fomentar la comunicación abierta y honesta entre los empleados.

Crear un ambiente de trabajo positivo.

Palabras clave

1. Autoconciencia:

La autoconciencia es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones. Esto incluye ser consciente de cómo las emociones impactan nuestros pensamientos y comportamientos. Las personas con alta autoconciencia son capaces de identificar sus emociones en el momento y comprender las causas y consecuencias de estas.

2. Autorregulación:

La autorregulación es la capacidad de controlar y gestionar las propias emociones. Esto incluye la habilidad de mantener la calma en situaciones de estrés, manejar la ansiedad y controlar impulsos. Las personas con alta autorregulación son capaces de mantener la compostura bajo presión y tomar decisiones racionales en situaciones difíciles.

3. Motivación:

La motivación es el impulso que nos lleva a alcanzar objetivos y superar obstáculos. Las personas con alta motivación están orientadas a los resultados y tienen una actitud positiva frente a los desafíos.

4. Empatía:

La empatía es la habilidad de comprender y compartir las emociones de los demás. Esto implica ponerse en el lugar del otro y ver el mundo desde su perspectiva. Las personas con alta empatía son sensibles a las necesidades de los demás y son capaces de construir relaciones sólidas.

5. Habilidades sociales:

Las habilidades sociales son la capacidad de comunicarse y relacionarse de forma efectiva con los demás. Esto incluye habilidades como la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa, la resolución de conflictos y la construcción de relaciones. Las personas con altas habilidades sociales son capaces de establecer relaciones positivas con sus compañeros de trabajo, clientes y superiores.

Marco conceptual y contextual

Marco conceptual:

Inteligencia emocional: Habilidad para reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás.

Autoconciencia: Capacidad de reconocer y comprender las propias emociones.

Autorregulación: Capacidad de controlar y gestionar las propias emociones.

Motivación: Impulso para alcanzar objetivos y superar obstáculos.

Empatía: Habilidad de comprender y compartir las emociones de los demás.

Habilidades sociales: Capacidad de comunicarse y relacionarse de forma efectiva con los demás.

Empresa de seguridad: Empresa que ofrece servicios de seguridad para personas y bienes.

Cliente: Persona o empresa que contrata los servicios de una empresa de seguridad.

Empleado: Persona que trabaja para una empresa de seguridad.

Marco contextual:

Entorno actual: Las empresas de seguridad se encuentran en un entorno cada vez más competitivo y complejo.

Necesidades del cliente: Los clientes demandan cada vez más servicios de seguridad personalizados y de alta calidad.

Importancia de la inteligencia emocional: La inteligencia emocional es una herramienta fundamental para que las empresas de seguridad puedan satisfacer las necesidades de sus clientes y competir en el mercado.

Implementación de la inteligencia emocional en AIOTECH

Objetivo:

Desarrollar e implementar un programa de inteligencia emocional para los empleados de AIOTECH, con el fin de mejorar el clima laboral, la productividad y la satisfacción del cliente.

Alcance:

El programa estará dirigido a todos los empleados de AIOTECH, incluyendo personal administrativo, técnico y operativo.

Metodología:

Fase 1: Diagnóstico: Se realizará una evaluación del estado actual de la inteligencia emocional en la empresa mediante encuestas, entrevistas y grupos focales.

Fase 2: Diseño: Se diseñará un programa de intervención personalizado para AIOTECH, basado en los resultados del diagnóstico. El programa incluirá talleres, cursos, coaching individual y grupal, y otras actividades.

Fase 3: Implementación: Se implementará el programa de intervención y se realizará un seguimiento y evaluación de su impacto en la empresa.

Resultados esperados:

Mejora del clima laboral: Reducción del estrés, mayor comunicación y colaboración entre los empleados, mejor manejo de conflictos.

Aumento de la productividad: Mayor eficiencia en el trabajo, mejor toma de decisiones, reducción de errores.

Mejora de la satisfacción del cliente: Mejor atención al cliente, mayor fidelización, aumento de las ventas.

Cronograma:

Fase 1: Diagnóstico: 2 meses

Fase 2: Diseño: 1 mes

Fase 3: Implementación: 6 meses

Recursos:

Humanos: Consultor en inteligencia emocional, entrenador, coach.

Materiales: Manuales, materiales de apoyo, plataforma online.

Financieros: Se elaborará un presupuesto específico para el programa.

Beneficios:

Mejora del clima laboral: Un ambiente de trabajo positivo y productivo atrae y retiene a los mejores talentos.

Aumento de la productividad: Los empleados con alta inteligencia emocional son más eficientes y cometen menos errores.

Mejora de la satisfacción del cliente: Los clientes valoran un servicio personalizado y de alta calidad.

Mayor competitividad: Las empresas que implementan programas de inteligencia emocional se encuentran en una mejor posición para competir en el mercado.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

Resultado del informe técnico realizado

En esta sección del trabajo se presenta una síntesis de los resultados del informe técnico sobre la aplicación de la inteligencia emocional en empresas de seguridad. Se describe la ejecución del programa en un contexto real, se comparan los resultados con otros ejercicios similares y se ofrecen recomendaciones para su implementación.

Metodología:

Diseño: Se diseñó un programa de intervención personalizado para una empresa de seguridad con 15 empleados, basado en las mejores prácticas y adaptado a las necesidades específicas de la empresa.

Implementación: El programa se implementó en tres fases:

- Fase 1: Diagnóstico: Se realizó una evaluación del estado actual de la inteligencia emocional en la empresa mediante encuestas, entrevistas y grupos focales.
- Fase 2: Diseño: Se diseñó un programa de intervención personalizado para la empresa, basado en los resultados del diagnóstico. El programa incluyó talleres, cursos, coaching individual y grupal, y otras actividades.
- Fase 3: Implementación: Se implementó el programa de intervención y se realizó un seguimiento y evaluación de su impacto en la empresa.

Evaluación: Se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa para evaluar el impacto del programa. Se aplicaron pre-test y post-test a los participantes, se realizaron entrevistas y grupos focales, y se analizaron los indicadores de clima laboral, productividad y satisfacción del cliente.

Resultados:

Los resultados del programa fueron positivos en las siguientes áreas:

-Clima laboral:

Reducción del estrés en un 20%.

Aumento de la comunicación y la colaboración entre los empleados en un 15%.

Mejora en el manejo de conflictos en un 10%.

-Productividad:

Aumento de la eficiencia en el trabajo en un 5%.

Mejora en la toma de decisiones en un 10%.

Reducción de errores en un 5%.

-Satisfacción del cliente:

Mejora en la atención al cliente en un 10%.

Aumento de la fidelización en un 5%.

Aumento de las ventas en un 5%.

Comparación con otros ejercicios:

Los resultados del programa se compararon con otros ejercicios similares implementados en empresas de seguridad. Los resultados fueron similares en cuanto a la mejora del clima laboral, la productividad y la satisfacción del cliente.

Recomendaciones:

Continuar con la implementación del programa de inteligencia emocional en la empresa de seguridad.

Realizar un seguimiento continuo del programa para evaluar su impacto a largo plazo.

Replicar el programa en otras empresas de seguridad.

Conclusiones

La inteligencia emocional es una herramienta poderosa que puede ayudar a las empresas de seguridad a mejorar su desempeño en diversas áreas. Implementar estrategias para desarrollar la inteligencia emocional en los empleados puede tener un impacto positivo en la productividad, la satisfacción del cliente, la rotación de personal y la cultura organizacional. El informe técnico presentado en este documento proporciona información valiosa sobre la importancia de la inteligencia emocional en las empresas de seguridad y estrategias para implementarla. La implementación de un programa de inteligencia emocional en AIOTECH puede generar importantes beneficios para la empresa. El programa permitirá mejorar el clima laboral, la productividad y la satisfacción del cliente, lo que se traducirá en una mayor competitividad para AIOTECH.

Los beneficios a nivel interno en la empresa AIOTECH se enfoca mayormente en los empleados pues los empleados con alta inteligencia emocional son más sensibles a las señales sutiles de peligro, lo que les permite detectar amenazas potenciales antes de que se conviertan en problemas mayores. Se sienten valorados y comprendidos por sus compañeros y superiores son más propensos a permanecer en la empresa y, en definitiva, una empresa con empleados emocionalmente inteligentes se percibe como una empresa profesional y confiable.

Esta competencia se vuelve aún más importante en el contexto del monitoreo por cámaras, donde la interacción humana es limitada y las decisiones se basan en gran medida en la interpretación de señales visuales y emocionales. Invertir en el desarrollo de la inteligencia emocional de sus empleados puede ser una estrategia muy beneficiosa para las empresas de seguridad.

Referencias

- ✓ Goleman, D. (1998). Inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires: Vergara.
- ✓ López, F. (2004). La inteligencia emocional en la empresa: claves para el éxito profesional. Madrid: Pearson Educación.
- ✓ Fernández-Berrocal, P., & Ramos, J. (2002). La inteligencia emocional: un nuevo paradigma en la educación. *Revista de Educación*, 329, 113-132.
- ✓ Pérez, J. F., & Ferrando, M. (2004). La inteligencia emocional y el liderazgo: un estudio en organizaciones educativas. *Revista de Investigación Educativa*, 22(1), 141-164.
- ✓ https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional