

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

1

Inteligencia Emocional en un Entorno Organizacional

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Empresariales.

Administración de empresas

Marketing

Daniela Alejandra Mercado Espitia

Deissy Johana Puerto Garcia

Seminario de Grado

2024

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado

2

Presentación

El presente informe tiene como objetivo explorar el concepto de inteligencia emocional, su funcionamiento en los individuos y su impacto en nuestras emociones y las de los demás. Se analizará cómo la inteligencia emocional influye en nuestras habilidades y actitudes, afectando nuestro desarrollo personal, social y laboral.

Este tema se abordará desde una perspectiva organizacional, presentando casos de éxito que destacan su aplicación efectiva, así como situaciones críticas que traen consecuencias negativas debido a la falta de inteligencia emocional, incluyendo problemas de mala reputación y accidentes laborales.

A través de este análisis, se busca proporcionar una comprensión integral de la inteligencia emocional para llegar a una conclusión objetiva sobre su importancia en el ámbito laboral, respaldada por casos reales investigados.

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado

3

Introducción

La inteligencia emocional según (Goleman, 1998) “es la capacidad de entender y reconocer las emociones propias y ajenas”. Estas generan información que puede influir en la toma de decisiones en el ámbito personal o empresarial. Este pensamiento fue popularizado en sus libros publicados en 1995 y 1998, donde afirma que “la inteligencia emocional es un factor importante para el éxito profesional y que a menudo el coeficiente intelectual no es un buen predictor del éxito”. Debido a que se deben incluir habilidades como la autoconciencia, empatía, habilidades sociales, entre otras. Estas competencias llevan a un mejor resultado que es un buen liderazgo, trabajo en equipo efectivo y la capacidad de amoldarse a cambios que pueden surgir en una empresa.

Goleman no solamente estudió el concepto de inteligencia emocional, él también se dedicó a estudiar organizaciones que promovían la inteligencia emocional entre los empleados y al ver que las empresas sí podían ser más exitosas y beneficiarse cuando aplicaban la inteligencia emocional como método empresarial, decidió compartirlo profesionalmente al mundo.

Por eso, veamos a continuación cómo lo podemos aplicar nosotros también en casos reales y qué beneficios o consecuencias obtenemos de ello.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

4

¿Es importante la inteligencia emocional en nuestro entorno organizacional?

De acuerdo con la investigación de este informe y lo visto en la sesión del seminario sobre liderazgo e inteligencia emocional de la corporación universitaria Remington; la inteligencia emocional sí es importante en el entorno organizacional, como persona y en el ámbito social. Ha sido muy estudiada en la gestión de recursos humanos y por la rama de psicología; La inteligencia emocional resalta la capacidad de comprender, reconocer y gestionar nuestras propias emociones y también la habilidad para comprender e influir sobre las emociones de los demás.

TRABAJO DE GRADO **Opción Seminario-Diplomado**

5

Metodología

Para realizar el informe sobre la inteligencia emocional en los entornos y organizaciones usamos fuentes de información primarias y secundarias para comprender más a fondo el tema.

En primer plano la información del seminario inteligencia emocional por el docente Mateo López Betancourt docente de la Corporación Universitaria Remington con los temas: 1) Introducción al liderazgo en contextos administrativos y la inteligencia emocional; 2) Autoconciencia y autogestión emocional en el entorno administrativo; 3) Empatía y habilidades sociales en el liderazgo; 4) Toma de decisiones emocionalmente inteligente en las organizaciones, 5) Motivaciones en el liderazgo administrativo, 6) Gestión del cambio y liderazgo emocional en la administración.

Se consultaron artículos de la Biblioteca Universitaria sobre teorías de la inteligencia emocional, y libros de los modelos: Modelo de competencias de Goleman y el modelo de Salovey y Mayer. Los pasos importantes para desarrollar la inteligencia emocional y que emociones se podrían presentar en las personas.

Los ejemplos en el informe son casos de la vida real y también se encuentran casos explícitos de artículos de revistas que están en la fuente de información de la biblioteca de la Corporación Universitaria Remington.

La metodología aplicada en este informe permitió un desarrollo y comprensión integral sobre la inteligencia emocional, los resultados serán presentados a continuación con una visión detallada en la teoría, aplicación, enfoque en casos de la vida real que ayudará a su comprensión, manejo de cada persona y se resalta la importancia que tiene en las organizaciones.

TRABAJO DE GRADO Opción Seminario-Diplomado

6

En la actualidad, la inteligencia emocional desempeña un papel crucial tanto en el desarrollo personal como en el éxito de las organizaciones. Fomentar esta habilidad es esencial para alcanzar la satisfacción en los procesos y en los entornos que nos rodean. De hecho, un líder eficaz se distingue por su capacidad de ser emocionalmente inteligente, eso significa escuchar a sus colaboradores y ejercer una influencia positiva, creando así oportunidades y mejorando el clima laboral. Además, la inteligencia emocional fortalece la comunicación efectiva, lo que permite que los miembros del equipo se sientan cómodos y motivados, incrementando así su eficacia y satisfacción en el trabajo. Pero ¿Cómo puedo desarrollar inteligencia emocional?

Es importante tener presente los siguientes pasos para desarrollar nuestra inteligencia emocional (Capaz, 2021):

1. **La percepción emocional:** Inicia con cada uno de nosotros, debemos ser conscientes, identificar nuestras propias emociones y cómo se conectan con nuestras ideas sobre los objetivos a cumplir.
2. **Autorregulación:** Debemos ser optimistas, tener la confianza suficiente, autocontrol y disciplina, para desarrollar la capacidad de concentrarnos en nuestras metas y así cumplirlas. Gestionamos nuestras propias decisiones.
3. **Empatía:** Es estar consciente de las necesidades, sentimientos y urgencias de los demás sin expresiones verbales, éstas se identifican en las expresiones faciales o corporales y en la forma de contestar de acuerdo con su tono de voz. Para identificar la

TRABAJO DE GRADO Opción Seminario-Diplomado

7

raíz de cada emoción y su expresión es necesario conocernos a nosotros mismos, tener la conciencia de lo que sentimos y que se puede hacer para cambiar.

4. **La competencia social:** Es importante desarrollar capacidades de convivencia en nuestro entorno social, para interactuar con más personas. Aceptar y adaptarnos a los cambios, así como mantener una sana comunicación para el respectivo entendimiento y forjar un buen desarrollo y trabajo en equipo.

Debemos identificar algunas características de la inteligencia emocional a la hora de aplicar los 4 pasos anteriores cómo: Controlar nuestros impulsos y emociones; motivarnos a nosotros mismos, regular nuestros propios estados de ánimo, desarrollar la habilidad para construir buenas relaciones, comunicación, lo cual aporta satisfacción para llevar una vida conectada emocionalmente.

Además, es importante identificar las emociones, ya que estas son reacciones psicofisiológicas que experimentamos como respuesta a estímulos significativos, son breves pero intensas y pueden influir en nuestro comportamiento, pensamiento y estado de ánimo. Estas involucran cambios corporales, cognitivos, que implica la interpretación subjetiva de la experiencia, lo que conlleva a usar nuestros mejores recursos para brindar una respuesta adecuada ante las adversidades u oportunidades que trae la vida.

Entre las más básicas tenemos: **Alegría**, que nos transmite una sensación de bienestar, seguridad, diversión, euforia y gratificación. **Miedo**, que es la anticipación ante una amenaza y produce inseguridad. **Tristeza**, que causa soledad, pena y pesimismo. **Ira**, que produce enojo,

TRABAJO DE GRADO Opción Seminario-Diplomado

8

rabia, furia e irritabilidad. **Aversión**, que es una sensación de asco, disgusto, lo cual nos hace alejarnos de lo que produce la aversión. **Sorpresa**, que causa asombro, desconcierto y es transitoria.

De hecho, otra de las reacciones que solemos experimentar constantemente en un entorno organizacional es el estrés. El manejo del estrés es la respuesta de nuestro cuerpo ante las adversidades u oportunidades desafiantes a esas emociones de ira, aversión que tiene efectos físicos y psicológicos. La relación que hay entre la inteligencia emocional y el estrés es significativa ya que una alta inteligencia emocional puede guiar a las personas a manejar de una forma efectiva el estrés enfrentando sus desafíos con resiliencia y manteniendo su punto de equilibrio emocional.

Se puede decir que la Inteligencia Emocional es una buena estrategia para reducir el impacto que causa el estrés en nuestras vidas; es saber tolerar el estrés a las situaciones positivamente, ser optimistas con el positivismo que es la chispa de los impulsos a nuestras emociones y ser flexibles al entorno o a circunstancias que no se esperaban.

(García, 2024) Una vez iniciemos a desarrollar las características y a identificar las emociones, desarrollaremos habilidades que nos ayudarán con la inteligencia emocional como lo son: La disciplina, la automotivación, la autoconciencia, la determinación, la escucha activa y la buena coordinación; lo cual nos llevará a la parte de toma de decisiones: Lo cual implica la resolución de problemas o situaciones en la cual están las emociones y éstas pueden afectar positiva o negativamente; Por lo tanto debemos tener la capacidad de ver en qué punto está ese

TRABAJO DE GRADO Opción Seminario-Diplomado

9

problema. ¿Cómo estamos viendo las cosas? Debemos hacer una valoración de esa realidad, antes de que los impulsos nos lleven a tomar decisiones arrebatadas.

Enfatizando sobre la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones, resaltamos que lo más importante es el entender cómo influye en cada individuo y que valor aporta a cada colaborador en las organizaciones, de acuerdo con la siguiente información del artículo:

(Regader, 2015) El psicólogo de las organizaciones Jonathan García-Allen explica: “La época en que los procesos de selección de personal se basaban en la experiencia laboral y los conocimientos técnicos terminó. Actualmente, el método ha evolucionado y los aspectos relacionados con la Inteligencia Emocional, como las **habilidades interpersonales** y la **gestión de las emociones**, han cobrado un protagonismo clave. Esta creciente relevancia del aspecto emocional en el trabajo viene motivada por la tendencia a la **tercerización de la economía** en los países occidentales, en que el intercambio económico está mediado por la confianza entre ambos agentes”.

De allí se resalta que los colaboradores con alta inteligencia emocional son más productivos para las organizaciones ya que hoy en día ponen a los candidatos en ambientes con estrés para lograr medir las reacciones y la capacidad para controlar o saber manejar las emociones lo que conlleva a una automotivación de resiliencia a la adversidad y el manejo de una buena comunicación con los demás colegas o compañeros.

TRABAJO DE GRADO **Opción Seminario-Diplomado**

10

Casos Reales

Después de haber contextualizado la teoría de la inteligencia emocional, examinaremos como diferentes empresas la han aplicado y los resultados que han obtenido. Empecemos con una compañía hotelera en España.

(Pineda, 2024) Una empresa hotelera, ubicada en la isla de Tenerife realizó una investigación cualitativa entrevistando al personal de un hotel ubicado en España. Se realizaron 42 entrevistas y los resultados mostraron que las temáticas más repetidas eran la comunicación, el compañerismo, el reconocimiento del trabajo, la formación y la atención al cliente. Esto mostró que el 80% estaba directamente relacionado con la inteligencia emocional. Uno de los participantes de la encuesta mencionó lo siguiente: *“Si trabajamos bien la inteligencia emocional, tendremos más satisfacción laboral”*.

Los encuestados resaltaron que un buen líder debe tener inteligencia emocional debido a que “dar lo máximo de ti saca lo mejor de los demás”. Muchos concordaron también que la inteligencia emocional puede “fomentar la escucha, el diálogo y hacer que las personas actúen de manera más humanizada. De tal manera, si los trabajadores están contentos, los clientes lo estarán y así no se rompe la cadena”. Además, reconocieron que las oportunidades de crecimiento, el trabajo en equipo, el respeto y el ambiente de trabajo son importantes para aumentar la satisfacción laboral ya que “eso los ayuda a dar más cada día y eso se ve en los resultados”. Al final, el 90% de los entrevistados afirmaron la necesidad de implementar la inteligencia emocional para mejorar las relaciones laborales y el liderazgo. Tras estudiar el caso,

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado

11

se evidenció que era importante para el éxito del hotel ya que afectaba directamente la experiencia turística y se contaba como un vínculo que podía generar una ventaja competitiva. Así que la resolución fue contratar empleados emocionalmente inteligentes.

En este caso, vemos que la inteligencia emocional si es importante. No necesariamente porque aporte un valor directo o ganancia en efectivo, pero incentiva un factor importante y ese es el que se puede considerar el activo más importante de las empresas, el personal. Porque ¿Qué es coolechera sin sus trabajadores? ¿Qué sería Apple sin sus empleados? Muchas empresas necesitan empleados emocionalmente inteligentes para mejorar el rendimiento.

Ahora bien, después de exponer un caso positivo, analizaremos un caso lamentablemente negativo donde una empresa se negó a implementar la inteligencia emocional como método efectivo y sufrió las consecuencias. Esta empresa conocida globalmente se llama Yahoo!. Esto sucedió durante el periodo donde Marissa Mayer gestionó la empresa como CEO y Nicholas Carlson, autor del libro *Marissa Mayer and the fight to save Yahoo!* describe cómo ella pasó de ser la heroína de Google a una jefa despiadada luchando por salvar una empresa en crisis.

Cuando Mayer llegó a tomar las riendas de Yahoo, “comenzó asegurando que no despediría a nadie como lo tenía planeado el CEO anterior, sin embargo, no cumplió con su promesa. Ella implementó un programa para medir el desempeño de los empleados, pero no calculó que si todos excedían esas expectativas podría haber cientos de despidos injustos” (Carlson, 2015).

Además, acortó las condiciones de los permisos de maternidad, prohibió la opción de trabajo desde casa y se enfocó mayormente en el cumplimiento de tareas. Sus decisiones buscaban

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado

12

impulsar el rendimiento, pero resultó generando competencia negativa entre empleados y desmotivación.

Mayer aprendió de este proceso y dijo: “Hay que intentar al menos una vez, y si no sale como esperabas, aprende de ello”. De hecho, la lección de este libro es que “no importa lo que sabes sino cómo lo haces” (Carlson, 2015).

¿Qué aprendemos de este ejemplo? Por mucha técnica y experiencia que tengamos, si el liderazgo carece de gestión emocional puede llevar al fracaso. Un líder debe ser capaz de empatizar con el equipo para construir un entorno laboral sano. Y si al líder le falta autocontrol emocional, esto puede influir negativamente en las decisiones como le ocurrió a Mayer. Ella tuvo dificultades para incentivar a los empleados y esta lección le enseñó que es importante construir un ambiente donde el equipo se sienta valorado.

Ahora bien, analizaremos un caso de inteligencia emocional en el sector de pesca. Dónde se evidencia la razón por la cual en toda empresa sea nacional o privada se debe siempre fortalecer las diferentes competencias de todos los colaboradores. Los resultados de este caso muestran que incluso para asegurar el bienestar de los empleados, la seguridad, tranquilidad y protección de otros individuos, se debe implementar la inteligencia emocional, ya que esto permitirá que los empleados trabajen de forma autónoma e independiente. Además, al tomar ciertas medidas preventivas logran evitar accidentes y disminuirlos.

(Avalos, 2022) La empresa pesquera COPEINCA SAC, notó que a lo largo de los años habían ocurrido diferentes accidentes laborales y esto llevaba a incapacitaciones y días perdidos de

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado

13

trabajo. Por tal motivo decidieron investigar cual era la relación entre la inteligencia emocional y su incidencia en los accidentes laborales. El tipo de investigación fue no experimental y el diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 78 colaboradores, incluidos varones y mujeres, de diferentes áreas operativas. Según los comportamientos observados, seguros e inseguros, de los trabajadores, los principales hallazgos afirman que existe relación de la Inteligencia Emocional y la Seguridad Basada en el Comportamiento. Además, se encontró que a medida que aumente la edad de los sujetos éstos tienen un mayor nivel de capacidad emocional, así como de ejecución de comportamientos seguros.

Fue notable que el ser humano es movido por diferentes necesidades, entre las cuales la más importante es la motivación, y esto se logra mediante un potente liderazgo compartido. Para el caso de los trabajadores se obtuvo un incremento en el auto cuidado personal y de equipo de trabajo, que alcanzó como resultado la disminución de accidentes laborales. Además, en otro estudio se afirmó que la tendencia agresiva y la ansiedad influyen significativamente en los accidentes de trabajo. Así que se concluyó que la inteligencia emocional resulta relevante en el contexto industrial debido a su carácter protector ante las posibles consecuencias que la percepción del clima organizacional puede representar.

Debido a lo anterior, se resaltó la importancia de fomentar el desarrollo de las habilidades de tipo cognitivo relacionadas con las emociones, en este caso, de la percepción de emociones y del control de emociones, pero hacerlo de manera diferencial, es decir, fomentarlas solo en aquellos trabajadores que presentan niveles bajos de las mismas. Y se comprobó la hipótesis de que a

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

14

mayor nivel de inteligencia emocional menor serán los accidentes de trabajo en la empresa pesquera COPEINCA SAC.

Teniendo en cuenta que en este caso se destaca la motivación y el cuidado personal, se tuvo en cuenta un término popularizado hoy día que es el burn out. Se considera que el síndrome de Burnout es una de las causas para la presencia de accidentes laborales. Burn out que es un cansancio emocional o agotamiento laboral va más allá del estrés que se experimenta día a día en el trabajo. La persona que lo sufre está siempre cansada y se siente frustrada e impotente. Pierde la motivación por su empleo y es menos productiva. Hay estudios que indican que el agotamiento laboral provoca muchas enfermedades físicas y emocionales. Por tal motivo la inteligencia emocional también es un método positivo de aplicar en este tipo de casos.

Como hemos visto, la inteligencia emocional, que implica la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás, se ha identificado como un factor protector contra el estrés laboral y el burnout. Lo anterior en el contexto organizacional tiene un impacto grande en el clima laboral ya que permite una excelente gestión de sus colaboradores en las tareas u objetivos planeados, aporta un ambiente colaborativo y armonioso; las personas suelen ser empáticas lo cual mejora las relaciones interpersonales generando un clima de confianza y respeto; Ayuda a manejar el estrés y aumenta la resiliencia.

La inteligencia emocional se vuelve un componente esencial ya que equipa a los trabajadores con herramientas para gestionar sus emociones. Lo que en consecuencia ayuda a mejorar la productividad y satisfacción laboral.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

15

Así que, invertir en el desarrollo de la inteligencia emocional es, por lo tanto, una estrategia valiosa para cualquier organización que busque mantener un ambiente laboral saludable y productivo. Y como hemos visto en los ejemplos anteriores, no solo ayuda a conservar a los empleados para también incluso los protege contra accidentes laborales.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

16

Conclusiones.

Después de analizar el concepto de inteligencia emocional y ver casos reales de empresas que la han aplicado a nivel laboral y sus resultados, podemos ver o concluir que la falta de inteligencia emocional conduce a consecuencias graves como pérdida de confianza, mala reputación en los colaboradores y clientes e incluso accidentes laborales. Así que nuevamente hacemos la pregunta inicial de este informe, ¿Es importante la inteligencia emocional en nuestro entorno organizacional? Definitivamente sí.

Es bueno que las organizaciones desarrollen la inteligencia emocional para mejorar su entorno laboral y liderazgo para evitar errores en el futuro. Según el análisis anterior y las investigaciones previas, se pudo demostrar que la inteligencia emocional tiene un impacto amplio y positivo en muchas áreas de la vida, desde la interacción social, el rendimiento laboral y el bienestar personal.

Los programas de desarrollo emocional en las organizaciones, colegios y universidades han mostrado resultados positivos en la mejora de habilidades sociales, la autoestima y la eficacia al momento de resolver problemas. Por eso, al gestionar una organización siempre será mejor elegir empleados que sean emocionalmente inteligentes o preparar al personal para que desarrollen estas habilidades. Eso no solamente traerá beneficios personales, pero también hará que la empresa sea más productiva.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

17

Recomendaciones.

- **Capacitación:** Para todo nivel jerárquico en las organizaciones, iniciar programas que ayuden con el desarrollo de la inteligencia emocional. De esta forma absolutamente todos los empleados tendrán la oportunidad de desarrollar habilidades emocionales.
- **Evaluar:** Organizar evaluaciones periódicas en los lugares de trabajo sobre el ambiente emocional. De esta manera se podrán visualizar y prevenir problemas que puedan generar descontento y bajos resultados en un futuro.
- **Coaching o Feedback:** En el mes a cada empleado se le debe realizar un coaching o feedback para escuchar sus emociones o estados de ánimo e implementar una buena comunicación y confianza con los líderes. De esta manera no sentirán que los líderes están fuera del alcance, y la comunicación abrirá espacio para campos de mejora.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

18

Bibliografía

- Avalos Rosario, F. D. (2022). Inteligencia Emocional y Su Incidencia En Los Accidentes De Trabajo En El Sector Pesca. Caso: Compañía Pesquera INCA SAC. – COPEINCA SAC. *Revista Alternativa Financiera*, 4-13. Biblioteca Uniremington <https://research.ebsco.com/c/4sprsq/search?defaultdb=fua>
- Capaz, M. (2021). *La inteligencia emocional: Los 4 pasos de Daniel Goleman*. Mente Capaz. Consultado el 14 de octubre de 2024. <https://mentecapaz.com/la-inteligencia-emocional-las-4-claves/>
- Carlson, N. (2015). *Marissa Mayer and the fight to save Yahoo*. New York: Twelve. Consultado el 24 de octubre de 2024. <https://www.nytimes.com/2015/01/27/books/marissa-mayer-and-the-fight-to-save-yahoo-by-nicholas-carlson.html>
- García, M. M., & García, M. M. (2024). *5 componentes de la Inteligencia Emocional Según Daniel Goleman: Claves para la Autonomía Emocional*. Psicoguía. Consultado el 15 de octubre de 2024. <https://psicoguia.org/5-componentes-de-la-inteligencia-emocional-segun-daniel-goleman-claves-para-la-autonomia-emocional/>
- Pineda Rodriguez, M., & Fusté - Forné, F. (2024). *La Inteligencia Emocional Para El Éxito De Una Empresa Hotelera*. *Anuario Turismo y Sociedad*, 7-17. Biblioteca Uniremington <https://research.ebsco.com/c/4sprsq/search?defaultdb=fua>
- Regader, B. (2015). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* pymOrganization. Consultado el 15 de octubre de 2024. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>