



TRABAJO DE GRADO
Seminario Inteligencia Emocional y Liderazgo

¿Cómo Utilizó La Inteligencia Emocional Como Un Salvavidas En Tiempos De Crisis La Empresa Núcleo Constructora Heroína en Colombia?

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Contables
Contaduría Pública

Jesús David Arrieta Hoyos y Marysol Romero Ruiz
Gustavo Morales.
Opción de Trabajo de grado Seminario.
2024.

Dedicatoria

Este trabajo es fruto del apoyo incondicional de nuestros compañeros de vida, los cuales con su amor y compromiso nos han apoyado fielmente para alcanzar este logro tan importante para el desarrollo de nuestra formación profesional y personal.

Agradecimientos

Las gracias, gloria y honra a nuestro Padre Celestial, porque de Él dependemos y sin Él nada de esto serían posible.

Agradecemos a nuestros familiares, amigos y compañeros quienes siempre han confiado en nosotros, nos han brindado su apoyo incondicional y nos han motivado a ser mejor cada día, en general damos gracias a nuestra alma mater, la corporación universitaria Remington, y a su cuerpo docente por siempre orientarnos de la mejor manera para alcanzar el éxito.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda.....	6
Objetivos.....	7
Metodología de búsqueda de la información.....	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	9
Conclusiones.....	14
Referencias.....	155

Resumen

La inteligencia emocional está definida como aquel conjunto de habilidades que nos permiten gestionar nuestras propias emociones y la de los demás es por ellos que, en la presente investigación, se indaga cómo estas herramientas se han vuelto determinante en las organizaciones para ayudar a alcanzar los objetivos empresarias y como pueden ser útiles en tiempos de crisis. Sin embargo esta investigación se centra muy puntualmente en como estas habilidades se han convertido en un salvavidas para la empresa heroína de Colombia Núcleo constructora, la cual ha utilizado la inteligencia emocional como un medio para encontrar la superación y resiliencia en los momentos de crisis, así como identificar las cualidades que impactan de forma positiva esta organización, que fomenta el equilibrio emocional, físico y mental de su equipo de trabajo; Para lo cual se requiere de un rastreo bibliográfico de este pilar tan importante e invaluable, la inteligencia emocional, con este rastreo se espera integrar los múltiples conceptos que abarcan esta temática.

Palabras claves

En este proyecto se encuentran inmersas unas palabras que son base de esta investigación:

- ✚ Crisis.
- ✚ Liderazgo.
- ✚ Resiliencia.
- ✚ Bienestar.
- ✚ Éxito.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cómo Utilizó La Inteligencia Emocional Como Un Salvavidas En Tiempos De Crisis La Empresa Núcleo constructores Heroína en Colombia?

Objetivo General

Analizar los diferentes escenarios contemporáneos de problemática interna y socio emocionales que ha atravesado la empresa Núcleo constructores, mostrando como ha superado un momento de crisis con ayuda de la aplicación de la inteligencia emocional dentro de su equipo de trabajo.

Objetivo Especifico

- Analizar cuáles son las problemáticas internas que involucran a los colaboradores de la empresa que la han llevado a momentos de crisis.
- Describir las cualidades que impactan de forma positiva la aplicación de la inteligencia emocional y cómo influye en la superación de esos momentos de crisis.
- Expresar como la aplicación de herramientas de bienestar que fomentan el equilibrio emocional, físico y mental de su equipo de trabajo e incentiva la resiliencia después de los tiempos de crisis.

Metodología de búsqueda de la información

Este trabajo se ejecutará aplicando una investigación exploratoria que nos permitirá evidenciar las distintas situaciones **problemáticas** internas que ha atravesado en los últimos tiempos la empresa Núcleo constructora heroína de Colombia.

Identificar las herramientas claves de la aplicación de la inteligencia emocional dentro del equipo de trabajo, que promueven el Liderazgo efectivo, en el desarrollo de las actividades ocupacionales del equipo de trabajo, promoviendo, el bienestar y la resiliencia que hacen frente a la crisis y da lugar al éxito.

El método cualitativo es a través de rastreo bibliográfico, que tendrá por fin evidenciar las herramientas de la aplicación de la inteligencia emocional de la empresa Núcleo constructora heroína de Colombia y como ejecutan cada uno de los elementos que componen las estrategias de liderazgo efectivo organizacional.

Indagaremos con la documentación a través de revistas empresariales como Forbes, Fortune, Entrepreneur, Harvard Business Review, las cuales dan el conocimiento a varias empresas como "héroes empresariales" por su liderazgo, innovación e impacto positivo en la comunidad, de las cuales tomaremos el caso de, Núcleo constructora nombrada heroína de Colombia, como objeto de estudio, para lo cual utilizaremos la página web de la empresa en mención y poder desarrollar mas a profundidad esta temática.

La metodología establecida tiene como **finalidad** desatacar las herramientas de inteligencia emocional que promueven la capacidad para tomar decisiones rápidas y efectivas en situaciones de crisis, resiliencia y perseverancia ante obstáculos y adversidades, Orientación a resultados y mejora continua en todas sus operaciones.

Sustentación teórica de la pregunta

En relación a lo anterior, se abordará los antecedentes que permitirán desengrosar la pregunta orientadora y poder tener conceptos detallados que nos permita conocer e identificar situaciones de crisis que afronta en específico la empresas líder Núcleo constructora, “declarada heroína de Colombia”, en su estructura interna y el impacto negativo que esta conlleva y la forma de cómo darle una revés ante esa problemática con las herramientas que brinda la inteligencia emocional, solidificando la perseverancia de los colaboradores ante obstáculos, buscando ante todo el bienestar de estos.

Crisis es una palabra que evoca sentimientos de ansiedad y vulnerabilidad porque indica un cambio repentino en algún área de la vida o circunstancia. Cuando se trata de crisis globales, son procesos que surgen como resultado de eventos o situaciones inesperadas o catastróficas, cuyos efectos afectan a regiones y sectores más o menos diferentes. Estamos hablando de un cambio importante y difícil de predecir, que genera incertidumbre y cuya gravedad, duración y profundidad desconocemos. En el contexto humano, cuando sucede algo inesperado e importante, el equilibrio cambia y se produce la llamada crisis. **(Deloitte, s.f.). Según Castellano-Masías (2020), “el liderazgo contextual puede gestionar de manera más efectiva las habilidades de cada tipo de empleado para promover el desarrollo organizacional”.** Hay ciertos factores como la **resiliencia** o la inteligencia emocional, juega un papel fundamental durante la pandemia. la situación humanitaria emergente crea una gran inestabilidad población y altos niveles de estrés y ansiedad **(Melamed, 2020).**

La **organizacional Live 13.5 Expertos en Felicidad Organizacional**, presentó el Ranking de Empresas Heroínas en Latinoamérica, que buscó reconocer a las organizaciones que fomentan el equilibrio emocional, físico y mental de sus colaboradores. El ranking estará presente en México, Colombia, Costa Rica, Honduras, Panamá, Guatemala, El Salvador, República Dominicana, Nicaragua, Argentina, Chile y Perú; según la revista **El Nuevo Día Colombia** la empresa **Núcleo Constructora** ocupó el primer puesto en Latinoamérica en el premio “Empresa Súper Heroína”, en la categoría de compañías de entre 51 a 200 colaboradores, con un puntaje de 96%, siendo esta la que más puntaje obtuvo en la totalidad de las categorías según el ranking, Pero esto no siempre fue así, y a pesar de llevar mucha trayectoria en el mercado colombiano esta empresa pereirana, para el Año 2021 estaba atravesando uno de sus períodos más cruciales en su parte operacional, debido a que bajo un estudio interno visualizado en su historial web, donde se buscaba medir el rendimiento de sus empleados, se encontraron resultados desconcertantes, mostrando en los indicadores que este era el eslabón más débil es su estructura, mostrando tres problemáticas internas relevantes:

- ✚ **Conflictos interpersonales:** La carencia de habilidades emocionales que causan malentendidos, tensiones y conflictos entre los departamentos de operación, ya que constantemente están a prueba de su límite, con trabajos bajo presión, trabajos pesados, que, si no se maneja con los encargados de bienestar, pueden explorar y acabar con la calma del ambiente y crear cuellos de botellas.
- ✚ **Falta de motivación y estipulación:** la carencia de los líderes y los empleados de gracia emocional, ocasionaba que estos no pudieran motivarse a sí mismos y

apalancar a los demás, lo que dio como resultado una mala gestión y desistimiento del logro de la misión, visión y de los objetivos empresariales.

- ✚ **Dificultades en la toma de decisiones:** estaba comprometida la habilidad de los líderes y empleados para tomar decisiones racionales y efectivas, lo que impacto directamente en la eficacia y el éxito de la empresa.

Buscando la manera de subsanar estas brechas y para dar solución a esta problemática la empresa Núcleo constructora determino plantear una serie de medidas, una de ellas fue replantear toda su directriz del talento humano, incluyendo sus políticas internas. Ellos entendieron que no es la capacidad de influencia en ventas lo que marcaría su posicionamiento en el mercado, sino el impacto social con sus colaboradores los que permitiría abordar destellos de éxito; enfoco sus esfuerzos en organizar su equipo de trabajo, capacitando a sus colaboradores en diferentes aspectos enfocados en la inteligencia emocional, a través de su plan de gestión en capacitaciones y mejoramiento continuo; organizo un plan de estímulos y motivación a través del área de recursos humanos, por medio del desarrollo de la política de premiación de errores, su recurso humano no era castigado por sus errores en los procesos dentro de la empresa, sino que eran premiados y auxiliados a superarlo, con el fin de siempre aprender de ellos, lo que garantizaba con el pasar del tiempo una mitigación de los mismo; esto género y gestiono mucho mejor la superación y autogestión de las emociones, con estas acciones lograron alcanzar con éxito el bienestar laboral organizacional.

Así comenzaron la nueva gestión en pro de levantar esa restricción que ya estaba afectado sus otras áreas de aplicación, por lo que comenzaron con la identificación de líderes que poseyeran habilidades blandas, cómo comunicación socioafectiva, motivación, persuasión, autorregulación de sus emociones, capacidad para sobrellevar la calma ante los cambios. Esto permitió que se diera la delegación de equipos de trabajo, y que estos grupos pudieran sentir ese compromiso propio de brindar lo mejor de sí, visionados a un logro en conjunto, y la satisfacción de estar en el lugar correcto.

Debido a los grandes esfuerzos, y según lo publicado en su sitio web en premios y certificaciones, siguieron cosechando sus frutos de éxito y bienestar, después de haber tomado los correctivos necesarios para hacer de su empresa la más sostenible en cuanto al bienestar laboral, mostrando una actitud resiliente después del momento de crisis del 2021 y con la aplicación de herramientas de inteligencia emocional, en 2022 le otorgaron el premio Camacol a la responsabilidad social en la categoría de gestión sociolaboral debido a que desarrolla prácticas al interior de las organizaciones que buscan mejorar la calidad de vida de las personas que la integran y/o sus familias (bienestar laboral, educación, salud, recreación, etc.). Núcleo gana este premio, como empresa que promueve el fortalecimiento del capital humano, la promoción y respeto de los derechos humanos y el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores, buscando elevar y dignificar su nivel de vida, así como el compromiso más allá de la obligación legal, en materia de seguridad en el trabajo. Actualmente, esta certificada por Bureau Veritas, organización líder mundial en Certificación, como empresa líder que supera los desafíos de la calidad, seguridad,

protección del medio ambiente y la responsabilidad social. También está certificada por la ISO 9001, que es una norma internacional centrada en todos los elementos que una empresa debe considerar para disponer de una organización efectiva que le permita gestionar y mejorar la calidad de sus productos y servicios. Esta norma es aplicable a cualquier sector de actividad y se concentra en la gestión de riesgos, la mejora continua, la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.

Hoy por hoy según el ranking, con 30 años presentes en el sector de la construcción, este negocio colombiano con domicilio principal en Pereira Risaralda cumple con cuidar el bienestar y la felicidad de sus colaboradores, ofrecer seguridad y salud psicosocial a sus colaboradores, lograr un equilibrio e impacto positivo en sus esferas físicas, mentales, emocionales, espirituales y financieras; lograr ser resiliente, saludable, positiva, productivas, que promueve un entorno organizacional favorable, que contribuye al desarrollo y crecimiento de sus colaboradores.

Conclusiones.

Dando respuesta a la pregunta orientadora y al objetivo general de la investigación, pudimos analizar que la inteligencia emocional impacta de una manera positiva en los momentos críticos de una organización, lo pudimos evidenciar en el caso de la empresa núcleo constructores, que a pesar de estar pasando por momentos difíciles, con la ayuda de herramientas claves como el liderazgo, la motivación, la empatía y con la autogestión del bienestar laboral organizacional, dieron paso a la superación de momentos difíciles, convirtiéndolos en una empresa resiliente y exitosa, es por ello que fue nombrada empresa heroína de Colombia (nombrada por la empresa del ranking Héroes) , ya que ocupó el primer puesto en latino América como empresa líder en la gestión del bienestar del talento humano y la responsabilidad social.

Cabe resaltar que cada día tienen retos nuevos con relación a la estructura organizacional del equipo de trabajo, desafíos como la asimilación de los factores externos que amenazan la estabilidad socio - emocional de los colaboradores que es el principal enemigo, aun por encima de las competencias mercantiles o de los fenómenos económicos que impacta su sector, es por ello que su tarea día a día es vivir en un mejoramiento continuo, lo cual garantiza el restructura miento de sus política de acuerdo a los cambios.

Referencias

Forbes.O.T 2020. *Los súper héroes corporativos. Latinoamérica*. Sitio Web:
<https://www.forbes.com.mx/red-forbes-los-super-heroes-corporativos/>

Núcleo Constructora. E.N 2024. *Somos Núcleo. Colombia*. Sitio Web:
<https://nucleoconstructora.com/somos-nucleo/empresa-superheroína>

El Nuevo Día. A.B.2021. *Empresas colombianas que más cuidan la felicidad de sus colaboradores. Colombia*. Sitio Web:
<https://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/mundo/colombia/465568-esta-es-la-empresa-colombiana-que-mas-cuida-la-felicidad-de-sus-trabajadores>

Soy Emprendedor. D.C.2021. *Ranking empresas heroínas. Colombia*. Sitio Web:
<https://emprendedor.com/ranking-empresas-heroínas-estas-son-las-organizaciones-ganadoras/>