

Capítulo 4

**Influencia de la
inteligencia emocional
en el trabajo**



Contenido

1. Introducción
2. Inteligencia emocional y trabajo
3. Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones
4. Ventajas de la aplicación de la inteligencia emocional en las empresas
5. Conclusiones
6. Datos de interés
7. Resumen

1. Introducción

Vivimos en un mundo en el que la competitividad está siempre presente, siendo continuos los enfrentamientos que se producen en el ámbito de los negocios. Debido a ello, se hace inevitable la aplicación de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo.

En las últimas décadas, ha podido constatarse que muchos de los problemas laborales no son por causa de una falta de capacidad intelectual, sino por un manejo inadecuado de las emociones, por una carencia de Inteligencia Emocional. Es por ello que ha aumentado el número de empresas que invierten en el bienestar y en la satisfacción de sus empleados, beneficiando ampliamente al campo de las relaciones, lo que influye en los niveles de productividad.

2. Inteligencia emocional y trabajo

Si miramos a nuestro alrededor, se puede observar cómo las personas que obtienen el mayor éxito en las organizaciones, no son siempre las que tienen más capacidades intelectuales. Lo que se pretende dar a entender es que el verdadero éxito requiere de algo más, refiriéndonos con ello a la “inteligencia emocional”. Esta capacidad es clave para lograr que nuestros colaboradores, compañeros y superiores se sientan predispuestos a esforzarse por un objetivo común.



Sabía que...

En la actualidad, los empresarios buscan en sus empleados:

- Habilidades comunicativas.
 - Adaptabilidad al cambio y capacidad para superar contratiempos.
 - Confianza y motivación.
 - Deseo de superación en su profesión.
 - Iniciativa y optimismo.
-

Las emociones pueden llegar a determinar el tipo de relación que se mantiene con los subordinados (liderazgo), con los superiores (adaptabilidad) o con los iguales (trabajo en equipo). Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o la empresa.

En general, la inteligencia emocional es aquella que permite interactuar con los demás, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor. La carencia de las aptitudes anteriores se denomina actualmente analfabetismo emocional.

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de Inteligencia Emocional aplicado al trabajo, abordando tres grandes temas:

- Las capacidades emocionales individuales.
- Las habilidades para trabajar en equipo.
- La nueva empresa organizada con inteligencia emocional.

Goleman demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros. También hace hincapié en la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y responsable. De hecho, los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.



Importante

Las emociones positivas estimulan el éxito profesional y personal. Si nos gusta y entusiasma la tarea que realizamos, nos resultará un placer cumplir con ella. Si nos sentimos a gusto en nuestro puesto de trabajo, nuestro rendimiento será mayor.

Por el contrario, las emociones negativas nos frenan, hacen que se cometan más equivocaciones durante la jornada laboral. El rendimiento disminuye.

La conclusión a la que se llega en la actualidad es que la inteligencia emocional juega un papel fundamental en el desempeño óptimo de cualquier tipo de trabajo. De ahí la necesidad de adquirir las competencias de la inteligencia emocional, aprenderlas y entrenarlas.



Recuerde

Los líderes más eficaces tienen una característica común: poseen un alto nivel de coeficiente emocional. Esto no quiere decir que el coeficiente intelectual (C. I.) y las competencias técnicas o académicas sean irrelevantes, son un requisito de entrada para quien aspire a ser un buen líder.

2.1. ¿Cómo influyen las emociones en mi trabajo?

Actualmente, se encuentran en las empresas gran cantidad de trabajadores con una tensión constante debido a la presión del reloj y a la creciente competencia en el terreno profesional. Esta tensión desemboca en un desequilibrio emocional.

Este desequilibrio no solo afecta la vida personal del trabajador o empresario, sino también afecta a su desarrollo profesional, al día a día en su trabajo.

Si se observa a nuestro alrededor, vemos cómo las emociones viajan de persona a persona como si se tratase de un virus. Todos conocen compañeros de trabajo que nunca tienen nada positivo que decir o que frecuentemente están de mal humor. Normalmente, este mal humor contagia a otros compañeros, creando un ambiente de negatividad, produciendo los siguientes resultados:

- El malestar emocional individual puede dar lugar a:
 - Inseguridad.
 - Indecisión.
 - Absentismo laboral injustificado.
 - Incumplimiento del horario de trabajo.
 - Retrasos constantes en la entrega de las tareas encomendadas.
 - Falta de resolución frente a tareas específicas.
 - Discusiones frecuentes con los compañeros.
 - Disminución de la productividad.
 - Pasividad en las reuniones.
 - Tendencia a trabajar aislado.
 - Expresión habitual de emociones propias de la afectividad negativa.
 - Somatización física del malestar: dolor, trastornos gastrointestinales, etc.



Definición

Absentismo

El absentismo laboral injustificado hace referencia a la ausencia del trabajador de su puesto de trabajo durante el horario establecido en su jornada laboral, sin que exista alguna causa justificada. Este tipo de absentismo está ligado a las actitudes y motivaciones del trabajador y sobre todo, a su grado de insatisfacción laboral.

- El malestar emocional colectivo puede conllevar:
 - Ausencia de autocontrol en las tareas del día a día.
 - Ausencia de comunicación interna.
 - Manifestaciones no verbales de descontento.
 - Quejas frecuentes.
 - Disputas entre compañeros.
 - Inconsistencias entre el trabajo a realizar y la misión, visión y valores de la empresa.
 - Evaluaciones poco fiables o inconsistentes de las tareas realizadas.
 - Recambio continuo de trabajadores.
 - Precariedad laboral.
 - Ausencia de feed-back sobre los trabajos realizados.

La solución a estas negativas consecuencias está en establecer un control emocional adecuado, que nos permita tener una interacción armónica en nuestro ambiente laboral: socios, colegas, empleados, proveedores, clientes, etc., y esto puede lograrse con Inteligencia Emocional. En el día a día en el trabajo, se observa que, en la mayoría de ocasiones, solo aquellos que son capaces de controlar sus emociones, que son eficaces comprendiendo y escuchando a los demás y que conocen sus propias fortalezas y limitaciones, logran sus objetivos.



Recuerde

Las personas emocionalmente inteligentes son:

- Realistas respecto a las metas que se trazan, logrando un equilibrio interno y apoyándose fundamentalmente en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas.
 - Son personas constructivas, es decir, son capaces de aprovechar lo que se les ofrece, superando todos los obstáculos que se les presentan.
 - Son capaces de adecuar la expresión emocional al contexto.
-

3. Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones

Después de todo lo explicado, tanto en este capítulo como en los anteriores, se puede decir que el estudio de la Inteligencia Emocional es muy importante para las organizaciones actuales. Algunos de los motivos son:

- En las empresas, se necesita de verdaderos líderes que actúen con Inteligencia Emocional.
- Crecientes conflictos entre el empresario y el empleado, y resistencia al cambio por estar en una sociedad llena de paradigmas.
- Falta de comunicación entre el empresario y sus empleados.
- Necesidad de fomentar el trabajo en equipo, con el fin de desarrollar y diseñar objetivos comunes.
- Se requiere de dominio personal, confianza en uno mismo y motivación para trabajar en pos de un objetivo.
- Deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado.

La importancia y justificación desde el punto de vista de la investigación, la representa el hecho de que para que se produzca un cambio en los procesos organizacionales, es necesario que, inicialmente, se origine un proceso de aprendizaje organizacional y emocional, a través del uso de la inteligencia emocional, la cual ha demostrado ser un elemento clave para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones como para la vida del ser humano en general.



Importante

Es indispensable recordar que, ante todo, las empresas se encuentran conformadas por seres humanos, que tienen necesidades y metas.

Por lo tanto, las empresas deben estar actualizándose en todo lo referente a las competencias de la Inteligencia emocional, ya que estas ayudan a conseguir el éxito, tanto personal como profesional, por lo que se deben ir trabajando y desarrollando, siempre y cuando la empresa cuente con empleados con potencial para ello. De ahí que, hoy día, se esté utilizando la entrevista de selección por competencias, la cual explicaremos en posteriores capítulos.



Nota

Un profesional con un alto coeficiente emocional es alguien que asume eficaz y rápidamente la resolución de conflictos, las vulnerabilidades organizativas y que ante situaciones difíciles, encuentra soluciones inmediatas.

4. Ventajas de la aplicación de la inteligencia emocional en las empresas

La Inteligencia Emocional puede ser la diferencia entre una carrera llena de éxitos o el estancamiento profesional. Recordemos que, tal y como ya se ha comentado anteriormente, las posibilidades de triunfar en el mundo profesional no dependen únicamente del cociente intelectual de la persona ni de su formación académica. Por lo tanto, el manejo adecuado de nuestras emociones, así como de las emociones de los demás, puede ayudarnos considerablemente a destacar en el ámbito profesional.



Recuerde

Según Goleman, la inteligencia emocional resulta más certera para el éxito de las empresas y de sus trabajadores que las capacidades intelectuales o las habilidades técnicas.

Algunas ventajas de la aplicación de la Inteligencia Emocional en las empresas son las siguientes:

- **Mejora de la comunicación.** La comunicación interna ha ido adquiriendo una gran importancia dentro de las organizaciones, y de hecho, resulta un aspecto fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Pongamos como ejemplo la falta de comunicación entre los miembros de un equipo de trabajo, en el que cada uno de ellos se encarga de realizar una serie de tareas para llegar a un objetivo común, ¿qué consecuencias podría tener la falta de comunicación entre todos ellos? Que finalmente haya tareas que ni siquiera se realicen, o bien que haya más de una persona que haga lo mismo, con lo cual no llegarían a cumplirse los objetivos deseados.
- **Mayor calidad de vida del trabajador.** Se ha demostrado que cuando un trabajador se encuentra en una experiencia óptima, es decir, que disfruta de su trabajo y está concentrado por completo en lo que hace; su vida a nivel personal y familiar mejora, son gente más entusiasta, práctica, servicial, amistosa, puntual y cooperadora; aspectos que también, al fin y al cabo, van a influir en su buen rendimiento laboral.
- **Aumento de la motivación.** Los objetivos de una empresa solo pueden lograrse con un personal motivado, y la motivación solo surge cuando la dirección es capaz de hacer compatibles los objetivos de los individuos con los de la organización.
- **Mejora de las relaciones interpersonales.** El grado de madurez, el respeto, la comunicación entre todos los empleados, la colaboración o falta de compañerismo, la confianza..., son aspectos de gran importancia, ya que la calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa influye, en gran parte, en el rendimiento de la misma.
- **Mayor implicación de las personas en su trabajo.** Resulta positivo hacer saber al empleado cómo puede afectar su trabajo a los resultados del departamento o de la compañía. Cuando se adquiere el hábito de involucrar a los empleados en la toma de decisiones que les afectan directamente, se descubre una mayor implicación por parte de los mismos. La participación facilita el compromiso.
- **Mayor responsabilidad y autonomía de los empleados.** Dar a los empleados responsabilidad y autonomía para hacer las cosas a su manera puede desencadenar una gran oleada de energía en los trabajadores. Los em-

pleados quieren sentir que son miembros de confianza y valor para la organización. Nada motiva más rápida o plenamente a una persona que el respaldo a su iniciativa personal.

- **Mejora del clima laboral.** Cuando se habla de clima laboral, se hace referencia a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se desarrolla, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.
- **Los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan.** Hay que anticiparse a los cambios, ser proactivo y aceptarlos como una parte fundamental y necesaria en cualquier organización, debido a que la existencia de cambio continuo en la sociedad actual exige, por parte de las empresas y las personas, una adaptación continua para poder seguir compitiendo en el mercado y no desaparecer por haber sufrido una inadaptación.
- **Mejora de las relaciones con los clientes.** Este aspecto es de suma importancia debido a la competencia que existe en la actualidad, lo cual convierte en una tarea difícil retener al cliente, el cual, definitivamente, constituye la principal fuente de ingresos de una empresa. Cuando se cuida el aspecto interno, hay buenas relaciones entre los empleados, se respira un buen clima laboral, hay comunicación interna..., los clientes lo perciben y esto resulta altamente beneficioso para la organización.
- **Mejora el rendimiento de la empresa y su rentabilidad.** Todas las ventajas comentadas hasta ahora hacen que mejore el rendimiento de la empresa y aumente su productividad y por tanto, su rentabilidad.

Las habilidades asociadas con la Inteligencia Emocional contribuyen a que en el lugar de trabajo hayan relaciones humanas más sensibles, capaces de educar e inducir a los colaboradores a que se integren, a la vez que cada trabajador puede desarrollar una perspectiva más amplia y madura de la vida personal, laboral y relacional.



Consejo

- Pida retroalimentación y consejo a personas de confianza.
 - Como organización, establezcan canales apropiados y eficaces de retroalimentación para cada uno de los empleados.
 - Implanten un buen sistema de comunicación interna.
 - No temer a los conflictos, manejarlos como oportunidades.
 - Establecer metas de mejora personal.
 - Implante un buen sistema de motivación para sus empleados.
 - Autoevalúese respecto a las cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional, y recuerde que antes de juzgar al otro es importante vernos a nosotros mismos.
-

5. Conclusiones

En este quinto apartado, se va hacer una breve conclusión de todo lo citado hasta ahora de la inteligencia emocional. De esta manera se podrán observar los aspectos más relevantes.

- Hoy, ya se sabe que las personas emocionalmente inteligentes son más eficaces en la vida. Sin embargo, eso no significa que quienes no lo sean no puedan alcanzar el éxito.
- La inteligencia emocional puede mejorar a lo largo de la vida.
- Las emociones le otorgan al trabajo un valor agregado, determinando en gran medida su éxito o fracaso.
- La inteligencia emocional en la organización empieza por nosotros mismos. El éxito está al alcance de nuestras manos.
- La inteligencia emocional es uno de los principales descubrimientos en gestión de empresas en los últimos años, pues ha identificado un factor clave para el desempeño excelente del trabajo. Al final, cualquier tarea empresarial es desempeñada por personas, y las actitudes son la clave de que se puedan realizar los cambios y el deseo de ponerlos en marcha, así como la interrelación de las personas dentro de la compañía.
- Para ello, es primordial potenciar el desarrollo emocional de la persona, de manera que las emociones trabajen para nosotros y no contra nosotros. Todos tenemos experiencias donde los problemas se hallan en

nuestra falta de comunicación, en la no aceptación de la crítica, en ver otros criterios como ataques a los nuestros, en vez de nuevos puntos de vista que nos enriquezcan.

6. Datos de interés

- Tal y como se ha ido comentado a lo largo del capítulo, las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ello depende una parte considerable de su éxito o fracaso.
- Goleman afirma que los ingresos de una empresa crecen un 2 % por cada 1% de mejora en ese ambiente emocional y que el clima de una empresa depende hasta en un 70% de las acciones de su líder.
- Tras estudiar cientos de empresas, Goleman llegó a la conclusión de que las habilidades de inteligencia emocional aumentan cuanto más se asciende en la organización. Cuanto más alto sea el puesto, menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional.
- Una elevada inteligencia emocional, por sí sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo; significa solo que tiene un excelente potencial para adquirirlas. Una persona puede ser sumamente empática, por ejemplo, pero no haber adquirido las habilidades basadas en la empatía, que se traducen en la posibilidad de brindar un excelente servicio al cliente, ser un docente de primer nivel o lograr que un grupo caracterizado por la diversidad, trabaje en equipo.
- Para lograr un desempeño laboral excelente no basta con poseer una o dos aptitudes, sino dominar una combinación de subaptitudes de cada aptitud.

7. Resumen

Las empresas deben estar actualizándose en todo lo referente a las competencias de la Inteligencia emocional, ya que estas ayudan a conseguir el éxito, tanto personal como profesional, por lo que se deben ir trabajando y desarrollando, siempre y cuando la empresa cuente con empleados con potencial para ello.

La Inteligencia Emocional puede ser la diferencia entre una carrera llena de éxitos o el estancamiento profesional. Recordemos que, tal y como ya se ha comentado anteriormente, las posibilidades de triunfar en el mundo profesional no dependen únicamente del cociente intelectual de la persona ni de su formación académica. Por lo tanto, el manejo adecuado de nuestras emociones, así como de las emociones de los demás, puede ayudarnos considerablemente a destacar en el ámbito profesional.

Las personas emocionalmente inteligentes son:

- Realistas respecto a las metas que se trazan, logrando un equilibrio interno y apoyándose fundamentalmente en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas.
- Son personas constructivas, es decir, son capaces de aprovechar lo que se les ofrece, superando todos los obstáculos que se les presentan.
- Son capaces de adecuar la expresión emocional al contexto.

Algunas ventajas de la aplicación de la Inteligencia Emocional en las empresas son las siguientes:

- Mejora de la comunicación.
- Mayor calidad de vida del trabajador.
- Aumento de la motivación.
- Mejora de las relaciones interpersonales.
- Mayor implicación de las personas en su trabajo.
- Mayor responsabilidad y autonomía de los empleados.
- Mejora del clima laboral.
- Los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan.
- Mejora de las relaciones con los clientes.
- Mejora el rendimiento de la empresa y su rentabilidad.

Anexo: Parábola de la rana hervida

Vivimos en un entorno globalizado que exige de los integrantes de las organizaciones una mayor disposición al cambio y una mayor capacidad de adaptación al mismo. Sin embargo, lo que nos encontramos hoy día es una mala adaptación a amenazas crecientes para la supervivencia, lo que da lugar a fracasos empresariales. Este hecho ha llevado al nacimiento de la “parábola de la rana hervida”:

Si ponemos una rana en una olla de agua hirviendo, inmediatamente intenta salir. Pero si ponemos la rana en agua a la temperatura ambiente, y no la asustamos, se queda tranquila.

Cuando la temperatura se eleva de 21 a 26 grados, la rana no hace nada, e incluso parece pasarlo bien. A medida que la temperatura aumenta, la rana está cada vez más aturdida, y finalmente no está en condiciones de salir de la olla.

Aunque nada se lo impide, la rana se queda allí y se cocina. ¿Por qué? Porque su aparato interno para detectar amenazas a la supervivencia está preparado para cambios repentinos en el medio ambiente, no para cambios lentos y graduales.

Todo cambio es estresante por definición, debido a que altera la estabilidad. Para afrontar cualquier cambio debemos entender y manejar el estrés que inevitablemente se presenta en nuestra vida.

Es importante entender que cualquier cambio puede producir consecuencias tanto deseables como indeseables. Trabajando con personas que están viviendo circunstancias traumáticas, como un incendio o un desastre natural, los profesionales han aprendido que las crisis pueden tener consecuencias positivas o negativas. Cuando atravesamos una crisis, la consecuencia puede ser el deterioro en nuestra capacidad de funcionar eficazmente. O, por el contrario, puede ser un mejor funcionamiento y un mayor desarrollo de nuestras potencialidades.

Toda crisis implica desequilibrio y cambio. Todo depende de la forma como la afrontemos y nos sobrepongamos a ella.



Ejercicios Prácticos

1. A los empleados de una empresa de publicidad y marketing, se les propuso presentar un proyecto ante unos clientes muy importantes, los cuales buscaban un trabajo original y exclusivo para uno de sus productos en campaña. Los empleados encargados del proyecto se reunieron con los clientes para la exposición de la propuesta, siendo uno de los empleados la persona encargada de realizar la presentación. Esta persona debía realizar un buen trabajo ante los clientes para no perderlos bajo ningún concepto, sin embargo, y para sorpresa de todos, mostró un carácter desinteresado, despreocupado, presentando el proyecto de una forma totalmente distinta de cómo sus compañeros lo habían planteado en las anteriores reuniones. Ante tal situación, los clientes se sintieron incómodos y decidieron rechazar el proyecto. ¿Sabría indicar por qué los clientes finalmente rechazaron la propuesta?

2. La persona encargada de una empresa de juguetes, les planteó a sus empleados que diseñaran un juguete exclusivo para las próximas navidades. Debían realizar un proyecto completo de bocetos, presentación del mismo mediante indicaciones, explicaciones, muestras y finalmente una maqueta del juguete ya finalizado. Para ello, debían hacer un gran trabajo en equipo y dedicarle muchas horas al día. Llegó el día de la exposición ante los superiores de la empresa y a medida que la presentación avanzaba, se iban dando cuenta de que todo estaba desorganizado, que los bocetos no tenían relación entre ellos, las explicaciones no eran coherentes unas con otras, no había un orden en la presentación, la maqueta final no presentaba los resultados anteriormente expuestos, entre otras negativas. Por supuesto, los superiores no estaban nada satisfechos con el trabajo de su plantilla. ¿Sabría decir por qué el trabajo era nefasto y qué solución se le daría?



Solucionario Ejercicios Prácticos

1. A los empleados de una empresa de publicidad y marketing, se les propuso presentar un proyecto ante unos clientes muy importantes, los cuales buscaban un trabajo original y exclusivo para uno de sus productos en campaña. Los empleados encargados del proyecto se reunieron con los clientes para la exposición de la propuesta, siendo uno de los empleados la persona encargada de realizar la presentación. Esta persona debía realizar un buen trabajo ante los clientes para no perderlos bajo ningún concepto, sin embargo, y para sorpresa de todos, mostró un carácter desinteresado, despreocupado, presentando el proyecto de una forma totalmente distinta de cómo sus compañeros lo habían planteado en las anteriores reuniones. Ante tal situación, los clientes se sintieron incómodos y decidieron rechazar el proyecto. ¿Sabría indicar por qué los clientes finalmente rechazaron la propuesta?

Está claro que los clientes han detectado la existencia de un problema interno en la organización, el cual se ha proyectado al exterior. Según se puede deducir del caso expuesto, parece ser que ha habido un problema de coordinación y de comunicación entre los empleados que han trabajado en el proyecto, pues tal y como se indica, la exposición no era la prevista y esto ha sido percibido por los clientes, en los que se ha producido una falta de confianza en la empresa y finalmente han decidido rechazar la propuesta. Esto es un ejemplo de cómo la mala organización interna de una empresa puede afectar a las relaciones con los clientes externos. Por ello, es de suma importancia cuidar este aspecto interno, es decir, las relaciones entre los empleados, la comunicación interna, el trabajo en equipo, entre otros.

2. La persona encargada de una empresa de juguetes, les planteó a sus empleados que diseñaran un juguete exclusivo para las próximas navidades. Debían realizar un proyecto completo de bocetos, presentación del mismo mediante indicaciones, explicaciones, muestras y finalmente una maqueta del juguete ya finalizado. Para ello, debían hacer un gran trabajo en equipo y dedicarle muchas horas al día. Llegó el día de la exposición ante los superiores de la empresa y a medida que la presentación avanzaba, se iban dando cuenta de que todo estaba desorganizado, que los bocetos no tenían relación entre ellos, las explicaciones no eran coherentes unas con otras, no había un orden en la presentación, la maqueta final no presentaba los resultados anteriormente expuestos, entre otras negativas. Por supuesto, los superiores no estaban nada satisfechos con el trabajo de su plantilla. ¿Sabría decir por qué el trabajo era nefasto y qué solución se le daría?

En este caso vemos un claro problema de comunicación interna entre los miembros de un equipo de trabajo. Tienen un objetivo común, que es el diseño de un nuevo juguete, y

una serie de tareas que han de realizar para llegar a él. Esto obliga a los miembros de equipo a coordinarse de modo que se haga un reparto de tareas, siempre con una comunicación clara entre ellos, en el avance del proyecto. Sin embargo, en el caso expuesto, no ha existido tal comunicación, pues el trabajo final ha sido completamente decepcionante. He aquí la importancia de una buena comunicación interna y sobre todo cuando se trata de un equipo que debe trabajar unido en pos de un objetivo común.



Ejercicios de repaso y autoevaluación

1. ¿En qué consiste el analfabetismo emocional?

- a. En reprimir las emociones negativas.
- b. En la carencia de las aptitudes que componen la inteligencia emocional.
- c. En tolerar situaciones difíciles y de conflicto.

2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones de Goleman es correcta?

- a. Los ingresos de una empresa crecen un 2% por cada 1% de mejora en su ambiente emocional.
- b. El clima de una empresa depende hasta en un 70% de las acciones de su líder.
- c. Las respuestas a. y b. son correctas.

3. Un profesional con un alto Coeficiente Emocional asume eficaz y rápidamente la resolución de conflictos, pero no asume eficazmente las vulnerabilidades organizativas.

- Verdadero
- Falso

4. Señale la opción correcta:

- a. El coeficiente intelectual y las competencias técnicas son un requisito irrelevante para ser un buen líder.
- b. La inteligencia emocional genera competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno.
- c. Las opciones anteriores son falsas.

5. ¿Qué buscan los empresarios en sus empleados?
