



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO Y EN
LA ORGANIZACIÓN**

Presentado por:

Claudia Patricia Rosas Gómez

Docente:

Jackson Paul Pereira Silva

**Universidad Militar Nueva Granada
Facultad de Ciencias Económicas
Especialización Alta Gerencia
Bogotá D.C
2017**

Tabla de contenido

RESUMEN	4
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
ANTECEDENTES	7
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
MARCO REFERENCIAL	12
MARCO TEÒRICO.....	12
LIDERAZGO	12
Teoría de la Personalidad 1	12
Tipo de Líderes 2	13
TEORIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	15
DESARROLLO DEL TRABAJO.....	17
APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO.....	17
Teorías sobre la inteligencia emocional de Golemam	17
Pilares de la inteligencia emocional	18
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO.....	19
VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ORGANIZACION	20
CONCLUSIONES	23
BIBLIOGRAFIA.....	24

Lista de Tablas

Teoría de la Personalidad 1	12
Tipo de Líderes 2	13

RESUMEN

Dentro de las organizaciones es necesario contar con personal capacitado no solamente en la parte de conocimientos (intelectual) sino también equilibrados emocionalmente. El manejo correcto de las emociones es fundamental para todas las personas que laboran en las empresas y en especial para los líderes quienes van a establecer la efectividad del personal.

Un buen líder creará excelentes estrategias para calmar las emociones que estén trastornadas de alguno de los colaboradores de la organización, además deberá mostrar empatía con los demás y así podrá centrar su atención y de esta manera dialogar de temas más positivos y que sean de interés común sirviendo de distracción y será beneficioso para el colaborador.

Para las organizaciones, conseguir al mejor en algún perfil es cuestión de tiempo y dinero, pero será más difícil encontrar al más competente.

Es importante reconocer que una persona intelectualmente superior o un nivel de experticia en determinada tarea puede llegar a ser negativo para el éxito laboral en las nuevas organizaciones. Esto quiere decir que no existe una capacidad de aceptar críticas, consejos y trabajar en equipo de los mejores.

Un buen líder debe manejar la inteligencia emocional para poder desempeñar el papel que le corresponde de un modo correcto.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Dentro de las organizaciones se observan necesidades para tener éxito: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios.

Es importante tener en cuenta que al tener habilidades emocionales desarrolladas, es más fácil la interacción con las demás personas y se tiene mayor capacidad de entendimiento y satisfacción en las actividades que emprendamos.

“La organización dotada de inteligencia emocional debe resolver con cualquier disparidad existe entre los calores proclamados y aplicados. Declarando como objeto y cumplimiento una función emocional al emitir bondad compartida, permitiendo pensar en grupo al realizar algo verdadero”. (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995)

La inteligencia emocional genera una mayor competencia para poder desenvolverse ante las presiones que a diario se tienen en el medio que nos desempeñamos.

Las empresas que desean mejorar su desempeño, deben ahondar en la búsqueda de estrategias internas para que puedan lograr sus objetivos. Es necesario el trabajo en equipo puesto que allí se encuentran individuos que tienen diferentes habilidades, costumbres y experiencias, acrecentando la posibilidad de ofrecer mejores ambientes laborales y desarrollo de capacidades y actitudes de los demás integrantes de la organización.

La Inteligencia Emocional es definida por Salovey y Meyer, (citado por Shapiro, 1998) como:

“Un sub-conjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como las de las demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y emociones.”

La inteligencia emocional genera un plus o un valor agregado a las organizaciones, ya que quienes tienen esta habilidad son más productivas y generan un mejor clima organizacional.

Bien dice Cooper y Sawaf (1998):

Es cierto que los negocios se manejan con el poder del cerebro, pero para pensar bien y alcanzar el éxito duradero es necesario aprender a competir con todos los aspectos de la

inteligencia, no sólo con la cabeza. Si bien es cierto que un exceso de emoción puede perturbar temporalmente la emoción o el análisis, nuevos estudios sugieren que en la mayoría de los casos muy poca emoción puede ser aún más perjudicial para una carrera u organización.

¿Es la inteligencia emocional una influencia en el liderazgo y en las organizaciones?

ANTECEDENTES

Se encontraron algunos antecedentes relacionados con la investigación, los cuales guardan relación con el estudio de forma y fondo con el tema que nos compete:

Méndez H (1997): Realizó una investigación del Modelo de liderazgo para gerentes de recursos humanos, la cual busco diseñar un modelo de liderazgo para la gerencia de recursos humanos. Se hizo un estudio de campo en el sector privado, de las empresas situadas en Maracay, Estado Aragua, se realizan encuestas a 15 empresas, con una nómina mayor de (500) empleados y obreros a manera de medir cual era el perfil de los gerentes encargados de las gerencias de recursos humanos de las organizaciones evaluadas. Su conclusión principal fue que los gerentes de recursos humanos no se consideran líderes, porque le temen a sus emociones y no emprenden acciones que propicien un trabajo mancomunado.

Márquez y Palacio (2000): Tesis titulada Presencia de la inteligencia emocional en el funcionamiento de los grupos de trabajo. El objetivo general fue presentar en qué grado se encontraban presentes los fundamentos básicos de la inteligencia emocional en la empresa FARMACOL, a través de dos áreas básicas: En su clima y su cultura organizacional, determinadas estas, por las opiniones y percepciones de su personal.

Guerra y Pérez (2002): Tesis titulada el Impacto de los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional esta investigación constituye un estudio de campo, pretendiendo establecer relaciones entre variables de manera sistemática y la refutación o no de una supuesta (prueba de hipótesis), de la organización en su dinámica, donde se proponen una serie de acciones. Se puede decir que existe preocupación por estudiar el clima de las organizaciones, y en segunda instancia el impacto del liderazgo y del uso de la inteligencia emocional en el mismo, considerando que cada estilo para liderar la acción laboral, varía no solo entre las empresas sino entre individuos.

Contenti (2003): Realizó un estudio sobre la correlación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con los estilos de liderazgos de altos mandos en una institución bancaria. Su objetivo fue verificar si el sujeto que posee un nivel alto de inteligencia emocional, tiene a la vez un estilo de liderazgo integrador que permita un mejor desarrollo en su trabajo. El estudio se realizó en Guatemala con una muestra de gerentes, jefes de área y jefes de agencia, ambos sexos, dentro de las edades comprendidas entre los 25 y 65 años de edad de una institución bancaria. Como instrumento se utilizó el cuestionario de Estilos Básicos de Liderazgo

Peña (2011) realizó una investigación de tipo descriptivo exploratorio, que tuvo como objetivo establecer la correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas de una empresa de mensajería de la Ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 30 sujetos, en su totalidad de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 41 años, con un nivel de escolaridad mínimo de básico y diversificado, y con 1 a 7 años de experiencia en el puesto de motorista.

“Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (Goleman, Inteligencia emocional en las organizaciones, 1998)

“La capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”. (Cooper)

Es importante ahondar sobre la inteligencia emocional, la cual surge hacia el año 1990, definido como “un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”. (Salovey, 1990) (Mayer, 1990)

Las habilidades para motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas (Goleman, 1995)

Goleman (1998):

La inteligencia emocional no significa sólo "ser amable", porque hay momentos estratégicos en los que no se requiere precisamente la amabilidad sino, por el contrario, afrontar abiertamente una realidad incómoda que no puede eludirse por más tiempo, así mismo, inteligencia emocional tampoco quiere decir que se deba dar rienda suelta a las emociones y sentimientos, o sea, “dejar al descubierto todas las intimidades” sino que se refiere a la capacidad de expresar los propios sentimientos del modo más adecuado y eficaz, posibilitando la colaboración en la consecución de un objetivo común.

“La organización emocionalmente inteligente será aquella que tenga las capacidades y las competencias necesarias para adaptarse óptimamente a las exigencias internas y de su entorno”. (Sawaf)

Percibiendo la organización con analogía a un ente viviente, es fácil observar como su inteligencia emocional, derivada del conjunto de individuos y equipos que la conforman, le facilita o dificulta su capacidad de cambio, adaptación, evolución y transformación. (gestiopolis, 2017)

La inteligencia emocional se pone en práctica hoy en día en la gran mayoría de las organizaciones, esto con el fin de generar liderazgo, mejor clima organizacional y el manejo de conflictos.

JUSTIFICACIÓN

La realización de ésta investigación tiene como fundamento determinar la importancia del manejo de la inteligencia emocional para las organizaciones y la aplicación de ésta en el liderazgo, puesto que la parte actitudinal y de habilidades humanas son una parte importante y decisiva para el desarrollo de las organizaciones, además para la vida del ser humano.

El concepto de inteligencia emocional generó muchos cambios en las empresas ya que se dio la importancia a la capacidad de interacción y entendimiento de las emociones no solo en lo personal sino en lo empresarial y el poder generar resultados de éxito para las organizaciones.

“La inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas, las cuales son: descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales”. (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995)

El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos. (Resumen Libro Inteligencia Emocional, 2017)

Harvard Business Review ha llegado a calificar a la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial. Revelando de forma esclarecedora el valor subestimado de la misma, la directora de investigación de un head hunter ha puesto de relieve que los CEO son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial y despedida por su falta de inteligencia emocional. (Resumen Libro Inteligencia Emocional, 2017)

Para obtener resultados en la organización es importante generar cambios, estos deben ser planificados por la gerencia para mejorar el rendimiento de las personas y la misma organización, modificando la estructura, el comportamiento y los procesos. Si el cambio se lleva a cabo como debe ser, las personas que intervienen en el proceso deben mejorar su comportamiento y mostrar resultados para poder alcanzar el éxito.

Cooper y Sawaf afirman (1998):

No basta con tener sensaciones, la inteligencia emocional requiere que aprendamos a reconocerlas y a valorarlas (en nosotros mismos y en los demás), y que respondamos apropiadamente a ellas, aplicando eficazmente la información, y energía de las emociones en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo.

“Aun cuando la gente todavía cuenta el CI como un factor importante para el éxito, el mismo no cuenta. No se debe olvidar que lo más importante es la inteligencia interior.”
(Sawaf)

Para generar un ambiente laboral óptimo, quienes trabajan en las empresas deben realizar sus labores de la mejor manera, no solo demostrando sus destrezas sino que se vea el entusiasmo y compromiso y esto se puede evidenciar si se cuenta con las herramientas necesarias y teniendo claro sus funciones, por otra parte es fundamental saber cómo desarrollar sus actividades y por último que quiera hacerlo, que demuestre interés y que ame lo que hace.

Según Goleman (1998):

Define el éxito de gerentes, líderes y trabajadores como personas de un alto nivel de desempeño, destrezas habilidades técnicas y emocionales, bien desarrolladas alcanzando capacidad de dar sentimientos, que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, la gerencia y la sociedad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar la importancia que tiene la inteligencia emocional en el desarrollo de las organizaciones.

Objetivos Específicos

Identificar los principios de inteligencia emocional para lograr un liderazgo eficaz.

Determinar cómo influye la inteligencia emocional al liderazgo.

Conocer las ventajas de la implementación de la inteligencia emocional en la organización.

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÒRICO

LIDERAZGO

El liderazgo se puede definir como la capacidad de influir positivamente en otros seres humanos para el logro de una finalidad cualquiera que sea. (www.innata.com, 2017)

Se va hacer un breve recuento de las teorías: teoría de los rasgos establece que “El liderazgo es algo innato: se nace líder”. Los autores que defienden estas teorías manifiestan que hay una mejor manera de liderar y que variables de la personalidad profundamente enraizadas permiten que ciertas personas ejerzan un mejor liderazgo. Encontramos a Taylor: A mayor motivación (recompensas, castigo), mayor rendimiento. Mayo: Concepto de “hombre social” en busca de relaciones sociales dentro del trabajo. Factores para el éxito del liderazgo: Grado de autoritarismo democracia (líder orientado a la producción). Y Satisfacción (líder orientado a los empleados). Seguimos con Maslow: El líder debe conocer las necesidades individuales (físicas, de seguridad, de ego, autorrealización) para motivar a sus empleados. Y por último Stogdill: Rasgos asociados a los líderes: a) Inteligencia: juicio, facilidad de palabra, b) personalidad: adaptabilidad, viveza y c) capacidades: sociabilidad, cooperación.

Teorías del Comportamiento: Encontramos teoría de la Personalidad, (Kart Lewin, Lippit y White; Robert Mc Murry, Rensis Likert):

Teoría de la Personalidad 1

PERSONALIDAD X	PERSONALIDAD Y
Perezosas	Se esfuerzan y les gusta estar ocupadas
Evitan el trabajo	El trabajo es una actividad natural
Evaden responsabilidades	Aceptan responsabilidades y desafíos
Necesitan ser controladas y dirigidas	Existe automotivación y se pueden autodirigir
No tienen iniciativa	Creativas y competentes

Blake & Mouton: 4 tipos de liderazgo en función del interés del líder hacia los objetivos o las personas: a) Impositivo, b) Benevolente, c) Democrático- participativo y e) Laissez-faire (“dejar hacer”).

Liderazgo Situacional, Lewin nos dice que se debe relacionar el liderazgo de acuerdo a las personas que se quieran liderar, dependiendo del grupo de madurez que se tenga.

Tipo de Líderes 2

	AUTORITARIO	DEMOCRÁTICO	CONCESIVO-LIBERAL/LAISSEZ-FAIRE
DECISIÓN	Basa su liderazgo en el autoritarismo: coacción, recompensa, etc. El líder toma las determinaciones y los miembros ejecutan.	Basa su liderazgo en su identificación con el grupo y con su pericia (“know-how”). Todo plan es materia de discusión en el grupo. Esto el líder lo fomenta y lo favorece.	El líder no ejerce liderazgo alguno; lo limita todo lo posible. Total libertad para la decisión personal sin apenas intervención del líder, que sólo actúa en casos extremos.
FUTURO	El futuro del grupo es incierto, ya que sólo el líder decide dar los pasos uno a uno y nunca está claro lo que hará más adelante.	De la confrontación en el grupo sale cierta perspectiva de futuro: “mis deseos pesan, y esos yo lo conozco”. El líder, en caso de duda, suele proponer alternativas posibles, ayudar a ver claro.	El líder “está disponible”, daría información, materiales o su opinión “si fuese necesario”, pero no interviene por iniciativa propia. El futuro es incierto. “No sabe uno a qué atenerse”.
PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN	No suele participar en el trabajo inmediato a no ser que tenga que enseñar cómo se hace, “lo suyo” es mandar, organizar, etc.	En el trabajo actúa como “un miembro del grupo”. La tarea de organización le lleva tiempo y energías.	A menudo adopta la conducta del que trabaja como “uno más”.
INTERVENCIÓN	Suele decidir las tareas que hace cada miembro y los compañeros que tendrá cada uno de ellos.	Los miembros suelen ser bastante libres en elegir la tarea que les va y, desde luego, en elegir los colaboradores para llevarla a cabo.	No interviene señalando el cometido de cada uno. Su actitud es la de “ya son adultos y saben lo que hay que hacer, tienen que aprender a arreglárselas”.

VALORACIÓN	Suele ser muy personal, a veces arbitrario, en sus alabanzas y críticas de lo que hacen los miembros del grupo. Usa esto como refuerzo de su halo de autoridad. Alaba y critica más que los otros tipos de líderes.	El líder es muy objetivo a la hora de alabar o criticar.	Muy raros son los comentarios espontáneos sobre la actuación de los miembros del grupo. “Si quieren saber mi opinión, ya me preguntarán”. No intenta evaluar o regular lo que considera el “curso normal de los acontecimientos”.
-------------------	---	--	---

Fuente elaboración propia

Drucker es partidario del líder descentralizado que dé autonomía a los “trabajadores del conocimiento”. Aplicando nuevos conceptos a) cultura de empresa, b) aprendizaje organizacional, c) outsourcing y d) sociedad del Conocimiento.

Aparece el concepto de dirección del personal: tratar con hombres y conseguir que se cumplan los objetivos de trabajo.

Formación humana, sin descuidar la formación técnica, única exigible anteriormente.

Se incluye la situación como un elemento adicional a influir en la eficacia del liderazgo.

Gestión del cambio, Relaciones Humanas.

En la teoría de los Roles Henry Mintzberg nos dice: a) para ser considerados efectivos los líderes se deben conducir de una forma preestablecida y desempeñar ciertos roles, según situaciones, b) los líderes del máximo nivel mantienen la obligación de desempeñar el rol de representación y enlace con el entorno exterior y c) en sus actuaciones en clave interna, dentro de la organización, los líderes deben desempeñar roles que dirijan a los empleados hacia la motivación, la coordinación y la resolución de conflictos.

Las teorías emergentes cuenta con los siguientes exponentes: Robert House; Warren Bennis; Conger y Kanungo; Burns; Bennis y Nanus; Tickhy y Devanna; Bass y Avolio):

- a. Teoría de los atributos o cualitativas: el juicio y las actitudes de los líderes, en cada situación específica, se basan en la calidad del comportamiento de sus seguidores.
- b. Liderazgo carismático: se presume que nacen con ciertos rasgos que los definen. Son poseedores de una serie de características que los identifica claramente.
- c. Teoría transaccional: se basa en la transacción (yo te doy para que tú trabajes para mí), propugna que ciertos líderes pueden desarrollar la capacidad o habilidad de inspirar a sus seguidores, reconociendo las necesidades de estos.

- d. Teoría transformacional: considera que al elevar la motivación y dignificar las relaciones se obtiene un desempeño excepcional. Conceptualiza la importancia de la conducta humana, tanto del líder como de los seguidores, y de las relaciones sociales.

TEORIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En 1976, el Dr. Wayne Dyer, en su libro “Tus Zonas Erróneas” empieza a cuestionar el término de coeficiente de inteligencia, usado para creer que una persona inteligente, es aquel que tiene una serie de títulos académicos, o una gran capacidad dentro de alguna disciplina escolástica (matemáticas, ciencias, un enorme vocabulario, una memoria para recordar hechos superfluos, o si es un gran lector), sin embargo dice que los hospitales psiquiátricos están atiborrados de pacientes que tienen todas las credenciales debidamente presentadas.... Puedes empezar a considerarte realmente inteligente en base a como escojas sentirte al enfrentarte con las circunstancias difíciles. En 1989, Ayman Sawaf, inicia estudios sobre los conocimientos emocionales aplicados a la empresa. En 1990, el término “Inteligencia Emocional” se utilizó por primera vez por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Harvard y Jhon Mayer de la Universidad de New Hampshire, dando inicio a muchos estudios al respecto en esta década. En 1995, el libro sobre “Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman fue el más vendido, e impulsó este concepto en la conciencia pública norteamérica. El Presidente Clinton (EE.UU.), en su campaña de ese año, estando en Denver-Colorado, lo califica como un libro muy interesante. En 1997, Robert Cooper y Ayman Sawaf, publican el libro la Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones, en donde publican el primer test estadísticamente aprobado para el Cociente emocional. En 1998, Daniel Goleman publica otro libro de Inteligencia Emocional denominado “Inteligencia Emocional en la Empresa”, en donde explica sus experiencias y estudios en diversas empresas, así como describe 25 aptitudes emocionales que fundamentalmente debe tener un gerente o un empleador.

En la actualidad ha tomado bastante fuerza el desarrollo de la personalidad de cada individuo. Es importante tener en cuenta las capacidades cognitivas como son el pensamiento abstracto, teórico, científico y académico, y se ha dejado de un lado los aspectos relacionados con el desarrollo emocional.

GOLEMAN (1998):

“El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las

relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...”

“La capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”. (ENGELHART, 1996)

Mayer, Salovey y Caruso (2000):

La inteligencia emocional es un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

Percepción emocional: las emociones son percibidas y expresadas.

Integración emocional: Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración-emoción-cognición).

Comprensión emocional: Existen señales emocionales que se dan en las relaciones interpersonales y que son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación.

Regulación emocional (emotional management): Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal.

Rincón (2010) explica que:

Una persona que ocupa un puesto gerencial, debe estar consciente de la importancia de manejar inteligentemente las emociones, esto le permitirá ser más productivo y exitoso, de igual forma, logrará alta motivación y constancia para la ejecución de sus funciones de planificar, organizar, administrar, dirigir y controlar todo el proceso a través de sus habilidades técnicas, comunicacionales y conceptuales demostradas en su práctica diaria y al relacionarse con los demás.

DESARROLLO DEL TRABAJO

APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO

Los modelos de cultura organizacional que tienen en su gran mayoría las organizaciones son un poco inadecuados y débiles; se nota la carencia de los verdaderos líderes que puedan actuar con inteligencia emocional. Hay que fomentar el trabajo en equipo para poder desarrollar los objetivos que se tienen dentro de la organización y para esto es importante conocer como nos puede ayudar la inteligencia emocional.

Las empresas deben tener claro lo que quieren y como llegar a sus colaboradores, para eso es importante que sepan escuchar y transmitir lo que se busca; de cada debilidad que se tenga se obtiene una oportunidad. Es importante tener confianza en el personal con que se cuenta, generar motivación en lo que se realiza, garantizar la efectividad en los trabajos en equipo, contar con habilidades para negociación e implementar el liderazgo.

Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman

Para Goleman (1999), la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas son aptitudes sociales.

Para tener un mayor conocimiento y poder ahondar en lo que significa Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales:

Auto-conocimiento: Es saber reconocer los sentimientos y emociones mientras están ocurriendo, tener conciencia de uno mismo.

Autorregulación: Controlar la ansiedad, tristezas, melancolía, manejar las emociones, para que las actividades que se realizan se hagan de forma fácil y efectiva. Tenemos como ejemplos autocontrol, seguridad, exactitud, adaptabilidad e innovación.

Motivación: Hay que saber controlar los impulsos para cumplir con los objetivos y tener buenos resultados. Aquí podemos tener presente: afán de triunfo, responsabilidad, iniciativa y certidumbre.

Empatía: Es la capacidad para reconocer las emociones de los demás, ésta habilidad nos lleva a obtener buenas relaciones sociales. Es importante tener en cuenta: comprender a los demás, ayudar a que las demás personas desarrollen sus habilidades, disposición hacia el servicio, aprovechar la diversidad étnica, de religión, política, etc.

Habilidades Sociales: Saber cómo actuar frente a las emociones de los demás, poder dar una interpretación adecuada de situaciones que se presenten. En ésta habilidad es donde se reconoce a un verdadero líder. Podemos revisar influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, construir vínculos, cooperación, habilidades de equipo.

Para lograr el desarrollo de las habilidades del liderazgo se deben fortalecer las aptitudes personales de la inteligencia emocional, las cuales reflejan un estilo determinado. Si no se nace siendo líder esto se puede aprender. Es un proceso que demanda tiempo y un compromiso, pero vale la pena observar el beneficio individual y de grupo del liderazgo cuando se aplica la inteligencia emocional..

Cooper y Sawaf (2004), nos muestran el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional.

Pilares de la inteligencia emocional

Primer Pilar. Conocimiento Emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica. Aquí podemos apreciar la confianza en todo el sentido de la palabra, es la base para lograr lo mejor de nosotros.

Segundo Pilar. Aptitud Emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

Esta parte emocional genera mucha inspiración a todo lo que hacemos, se ve reflejado el sentimiento en cada cosa que nos proponemos.

Tercer Pilar. Profundidad Emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia. Vemos en este pilar un alto grado de responsabilidad y generación de confianza en nuestro desarrollo.

Cuarto Pilar. Alquimia Emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro. Es evidente y se aprecia la capacidad de resolución de conflictos, de innovar.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO

La inteligencia emocional es indispensable para la administración emocional, es decir, que a través de esta, se es capaz de identificar las emociones positivas y las negativas, lo que puede conducir a que un colaborador puede definirse como líder y establecer un tipo de liderazgo acorde a su conocimiento y dominio emocional.

Huerta y Rodríguez (2006) Señalan:

Que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en los niveles más altos de la organización, donde las diferencias en las destrezas técnicas son de menor importancia. En otras palabras, cuanto más alta sea la posición de una persona a quien se le considera como una estrella por su desempeño, más notable son sus destrezas de inteligencia emocional como la razón de su efectividad. Conforme los individuos adquieren sólido entendimiento de la Inteligencia Emocional, van obteniendo una variedad de opciones de clases de liderazgo y, finalmente, eficacia en cuanto a líderes, ya que la Inteligencia Emocional está relacionada con la solución de problemas y con el manejo de la incertidumbre. Las aptitudes emocionales del líder son:

Autodominio: Saber controlar las emociones con certeza.

Confiabilidad: Mostrar lealtad e integridad.

Escrupulosidad: Compromiso en el cumplimiento de las obligaciones.

Adaptabilidad: Flexibilidad ante los cambios y retos.

Innovación: Nuevas tecnologías e información.

Un líder debe manejar y regular sus emociones, para transmitir estados de ánimos que puedan generar condiciones y respuestas positivas por parte de quienes trabajan en la organización, con esto se quiere establecer un vínculo de fraternidad entre sus seguidores y él, para que se pueda obtener un ambiente agradable de trabajo, donde sea muy importante la empatía, respeto, comprensión y responsabilidad.

VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ORGANIZACION

La importancia de contar con un líder que sea habilidoso para manejar sus emociones es fundamental, ya que tener una persona con ese carisma al mando generará que los colaboradores puedan tener el mejor desempeño en su área de trabajo.

Hazy, Goldstein & Lichtenstein, (2007):

Para un buen funcionamiento de liderazgo en las organizaciones, se sugiere plantear modelos que permitan comprender la complejidad de las organizaciones y la relación entre los agentes internos (líderes y seguidores) quienes son los que hacen parte de la ordenación. Desde esta perspectiva, el énfasis del liderazgo se centra más en la adaptación que en el control y la autoridad, esto significa que el líder desempeñe menos su rol y se dedique más a las relaciones; esto significa que él ya no ejerce una influencia lineal y directa, sino indirecta, interdependiente y multidireccional.

Los buenos líderes que tengan una buena Inteligencia Emocional podrán reconocer sus emociones y manejarlas de una forma adecuada; de ésta forma se logra tener una buena empatía con los colaboradores ya que éstos se van a sentir satisfechos y van a llevar a cabo de una forma adecuada sus actividades evitando generar algún tipo de conflicto o controversia, ya que si no existe un buen líder causara problemas y se ve reflejado en ausentismo o rotación de personal dentro de la organización.

Cuando existe apoyo del líder, quienes formar parte de una organización se sienten comprometidos con sus actividades y se pueden evitar algún tipo de acciones que puedan llegar a afectar el desempeño de sus actividades

Choi, Dooley & Rungtusanatham, (2001):

Un buen líder debe reunir cuatro condiciones: compromiso con la misión, comunicación de la visión, confianza en sí mismo e integridad personal. Pero no solo se trata del cumplimiento rígido de condicionamientos, también debe desempeñarse con ciertas virtudes (prudencia, templanza, justicia y fortaleza) que lo van a guiar en la buena toma de sus decisiones.

Un líder debe estar en capacidad de tener una excelente comunicación, es poder llegar a conseguir que los colaboradores logren el éxito de un objetivo común.

La teoría “Z” establece que la productividad es más una cuestión de administración de personas que de tecnología. Es mucho más de gestión humana sustentada en filosofía y cultura organizacional adecuadas, que de enfoques tradicionales basados en la organización.

La teoría Z va más encaminada hacia el trabajo conjunto y a la consideración de todos los empleados como importantes, buscando una alineación real entre los intereses de los trabajadores y los de la empresa. (Ouchi, 1981)

El ser humano tiene una jerarquía de necesidades, donde no satisface las necesidades superiores hasta que no ha satisfecho las necesidades básicas (que están en la base de la pirámide). (Maslow, 1943)

Código Nuevo.com

Existen múltiples ventajas de la implementación de la inteligencia emocional en las organizaciones, las cuales ayudan a desarrollar un mejor clima organizacional, entre las más importantes:

1. Genera un clima de confianza general en la empresa: Existe una mayor facilidad de comunicación y el personal se siente más cómodo y valorado.
2. Los empleados se sienten como una parte importante de la empresa: Hacen más partícipes a los colaboradores en la toma de decisiones; cuanto mejor le vaya al empleado, mejor le irá a la empresa.
3. La motivación una de las ganancias de la inteligencia emocional: Si un colaborador está contento con su trabajo, tratará de mejorar esfuerzos para conseguir los objetivos de la empresa, será leal a ella e intentará de cualquier manera conservar su empleo, y así la productividad crecerá.
4. Las relaciones inter e intraempresariales mejoran sustancialmente: Se eliminan posibles problemas que puedan surgir y se limita la capacidad de trabajo, mejora la comunicación y bienestar de los colaboradores.

5. Se forman equipos de trabajo mucho más responsables: Estos equipos gozan de autonomía interna y se focalizan en las necesidades y mejor trato de los clientes.

6. Podemos observar e identificar aquellos empleados sobresalientes: Es decir, aquellos que cuenten con liderazgos y talentos que no podrían definirse sin una política activa de recursos humanos y gestión del talento, donde se consiga además de lo anterior, una mayor libertad y autonomía del empleado así como la búsqueda y aparición de nuevos valores cada vez más importantes como la creatividad.

En definitiva, la orientación de los empleados da resultados, tratando que se tomen a la empresa como su propia casa, lo que origina que estos pongan cuerpo y alma para mejorar todos los rincones de las organizaciones.

CONCLUSIONES

Dentro de una organización, se quiere generar confianza y responsabilidad construyendo modelos de liderazgo que se establezcan dentro de las mismas.

El rol del liderazgo dentro de la organización es muy importante el cual busca la necesidad de desarrollo de una cultura dentro de la misma, así la relación entre líder y cultura organizacional afectaran directamente el funcionamiento de la organización.

La inteligencia emocional permite desarrollar las capacidades y destrezas para poder entender las necesidades de cada uno de los integrantes de la organización y llegar a establecer un vínculo importante con los líderes.

Existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y liderazgo, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Se deben generar espacios de capacitación para quienes laboran en las organizaciones, donde se puede combinar la inteligencia emocional y el liderazgo con el fin de que los líderes sepan manejar sus emociones para que puedan entender y controlar las de sus colaboradores.

BIBLIOGRAFIA

Resumen Libro Inteligencia Emocional. (2017). *Harvard Business Review*.

Resumen Libro Inteligencia Emocional. (2017). Leader Summaries.

www.innata.com. (2017).

Cooper, R. (s.f.). *La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*.

ENGELHART, M. Y. (1996). *EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*.

gestiopolis. (Abril de 2017). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-y-manejo-de-conflictos-en-la-empresa/>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*.

Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en las organizaciones*.

Maslow, A. (1943). *Una Teoria sobre la motivacion*.

Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional*.

Ouchi. (1981). *TEORIA Z*.

Salovey, P. (1990). *Inteligencia Emocional*.

Sawaf, R. C. (s.f.). *Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones*. 1997.