

Guía de apoyo

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras emociones y las de los demás de manera efectiva. En el ámbito laboral, la inteligencia emocional juega un papel crucial y su impacto puede ser significativo. Estas son algunas razones:

Gestión de las propias emociones

La inteligencia emocional permite a las personas reconocer y gestionar sus propias emociones de manera adecuada. Esto significa mantener la calma en situaciones de estrés, manejar la frustración de manera constructiva y mantener un equilibrio emocional en el trabajo. Una buena gestión emocional contribuye a un ambiente laboral más armonioso y productivo.

Relaciones interpersonales efectivas

La inteligencia emocional facilita la capacidad de entender y responder a las emociones de los demás de manera empática. Esto es esencial para establecer relaciones interpersonales positivas y efectivas en entornos laborales, incluyendo la colaboración en equipos, la negociación, el liderazgo y la resolución de conflictos. El desarrollo de relaciones sólidas y saludables mejora la comunicación y la dinámica del trabajo en equipo.

Toma de decisiones y liderazgo

La inteligencia emocional contribuye a una toma de decisiones más informada. La capacidad de sintonizar con las emociones propias y de los demás ayuda a evaluar y considerar diferentes perspectivas, lo que puede conducir a decisiones más equilibradas y acertadas. Además, el liderazgo con inteligencia emocional fomenta la motivación, la inspiración y la construcción de equipos de trabajo comprometidos y productivos.

Resolución de conflictos

La inteligencia emocional desempeña un papel importante en la resolución de conflictos en el lugar de trabajo. La capacidad de comprender y manejar las emociones pro-

EL MAPA

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar tanto nuestras propias emociones como las de los demás. Implica ser consciente de nuestras emociones, controlar nuestros impulsos, adaptarnos a diferentes situaciones, expresar nuestras emociones de manera apropiada y establecer relaciones saludables. La inteligencia emocional implica habilidades como la autoconciencia emocional, que es la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones y su impacto en nuestro comportamiento. También incluye la autorregulación emocional, que se refiere a la habilidad de manejar las emociones de manera adecuada y controlar los impulsos. La empatía es otro componente clave de la inteligencia emocional, ya que implica la capacidad de comprender y tener en cuenta los sentimientos y perspectivas de los demás.

RANGOS

Desempeño de máxima eficiencia

INDICADORES

- Es activamente consciente del significado del concepto "Inteligencia emocional", y se ocupa de que los miembros del equipo entiendan y valoren esta categoría.
- Su trabajo está sistemáticamente orientado a construir, compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento.
- Siente y vive los éxitos de la compañía como logros personales, y motiva a los demás para que también vivencien la organización y sus logros como propios.
- Aspira siempre a la excelencia.
- Utiliza sus emociones a su favor con ética y responsabilidad.
- Crece continuamente como ser humano.
- Las personas disfrutan de su compañía e interactuar con él.
- Infunde confianza e inspira a otros a ser mejores personas.

Inteligencia emocional

pías y de los demás facilita la comunicación abierta y respetuosa durante las situaciones de conflicto. Esto permite encontrar soluciones mutuamente beneficiosas y mantener relaciones laborales saludables y constructivas.

Bienestar y satisfacción laboral

La inteligencia emocional está relacionada con el bienestar emocional y la satisfacción laboral. La capacidad de manejar el estrés, adaptarse a los cambios y mantener una actitud positiva promueve un ambiente laboral saludable y propicio para el crecimiento personal y profesional. Además, la inteligencia emocional contribuye a una mayor resiliencia, lo que ayuda a superar los desafíos y dificultades con mayor facilidad.

En resumen, la inteligencia emocional es muy importante y actualmente se considera muy valiosa, incluso muy por encima de la inteligencia racional. Muchos estudios y profesionales consideran que la inteligencia emocional es una habilidad clave para el éxito en el ámbito laboral, especialmente en roles que implican interacciones y relaciones humanas.

TEMARIO PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mejorar la inteligencia emocional implica desarrollar habilidades para reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Este temario que puede ayudar para mejorar la inteligencia emocional:

1. Introducción a la Inteligencia Emocional

Definición de inteligencia emocional

Importancia y beneficios de una alta inteligencia emocional

Modelos teóricos de inteligencia emocional (como el de

Desempeño estable y eficiente

INDICADORES

- Motiva y apoya a otros profesionales inteligentes; es un referente entre sus pares y en el mercado en general.
- Comparte su conocimiento y se abre al conocimiento de otros con el fin de alcanzar y objetivos y logros más importantes en la actividad.
- Valora y emplea el conocimiento como su activo principal.
- Fomenta y lidera el trabajo en equipo con el principal objetivo de añadir valor al propósito general de la compañía y obtener beneficios para la organización a partir del conocimiento compartido.
- Las personas valoran su compañía y amistad.
- Inspira a las personas.

Desempeño estable y pero propenso a fallos

INDICADORES

- Participa en su equipo de trabajo a fin de obtener beneficios para la organización a partir del conocimiento compartido. En ocasiones es impulsor de los mismos.
- Vive los éxitos de la compañía como logros personales.
- Es empático y adaptable.
- Motiva y apoya a otros profesionales inteligentes. Su actitud crea un clima propicio para compartir el conocimiento e incrementarlo.
- Comparte su conocimiento y se abre al conocimiento de los otros con el fin de alcanzar objetivos y logros más importantes en la actividad.
- Valora y emplea el conocimiento como un activo fundamental.

Inteligencia emocional

Daniel Goleman)

Autoevaluación inicial de la inteligencia emocional

2. Autoconciencia Emocional

Aprender a reconocer las propias emociones

Comprender el impacto de las emociones en el pensamiento y comportamiento

Técnicas de mindfulness y autoreflexión

Llevar un diario de emociones

3. Autoregulación y Autocontrol

Estrategias para manejar emociones inapropiadas o intensas

Técnicas de relajación y respiración

Aprender a responder en lugar de reaccionar

Desarrollo de la tolerancia a la frustración

4. Automotivación

Establecimiento de metas y objetivos personales

Estrategias para mantener la motivación

Optimismo y enfoque en soluciones

Resiliencia emocional

5. Empatía y Reconocimiento de las Emociones de los Demás

Desarrollar habilidades de escucha activa

Aprender a interpretar el lenguaje corporal y las señales no verbales

Ejercicios para mejorar la empatía

Diferencia entre simpatía y empatía

6. Habilidades Sociales y Relaciones Interpersonales

Comunicación asertiva

Resolución de conflictos y negociación

Cómo dar y recibir críticas constructivas

Desempeño inestable

INDICADORES

- Comparte y comunica información con sesgos emocionales que no visualiza.
- Entiende el significado de "Inteligencia emocional", aunque no siempre rige su acción consecuentemente con este concepto.
- Cuando se lo solicitan, participa satisfactoriamente en equipos de trabajo que comparten el conocimiento con el fin de potenciarlo.
- Se deja guiar por sus emociones lo que suele nublar sus decisiones.
- Es poco reflexivo en el "cómo se siente" (le cuesta trabajo entender cómo se siente)
- No sabe interpretar las emociones de otras personas, pues tiene poca empatía.

Serias deficiencias para el desempeño

INDICADORES

- Increpa a las personas que no se conducen como él piensa que es correcto o como espera que lo hagan.
- Cree que las emociones son para débiles.
- Se aferra a emociones y creencias, sin tener capacidad de cuestionarlas.
- Le cuesta comprender íntegramente el concepto "Inteligencia emocional". No tiene una fuente convicción respecto de la idea de que compartir el conocimiento de modo estratégico es una manera de potenciarlo.
- Puede ser grosero o áspero ante personas que considera débiles por mostrar empatía y/o emotividad.
- Tiende a llevar los problemas personales al ámbito laboral y viceversa.
- La emociones lo controlan.

Inteligencia emocional

Fomentar relaciones positivas y colaborativas

7. Liderazgo Emocionalmente Inteligente

Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo

Cómo motivar y guiar a los equipos

Desarrollar un clima emocional positivo en el trabajo

Cómo manejar el estrés y los conflictos grupales

8. Aplicaciones de la Inteligencia Emocional en la Vida Cotidiana y en el Trabajo

Inteligencia emocional en la toma de decisiones

Inteligencia emocional y manejo del tiempo

Estrategias para mejorar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo

Casos prácticos y role-playing

9. Consolidación de Aprendizajes y Plan de Acción Personal

Revisar los aprendizajes clave de cada sección

Desarrollar un plan de acción personalizado para seguir mejorando

Establecimiento de compromisos a corto y largo plazo

Recursos adicionales y recomendaciones para seguir aprendiendo

10. Evaluación y Feedback

Evaluación de la inteligencia emocional después del entrenamiento

Feedback de compañeros y facilitadores

Identificación de áreas de fortaleza y de mejora

Estrategias para mantener el crecimiento de la inteligencia emocional a largo plazo

Para trabajar cada uno de estos puntos, se puede optar por una variedad de actividades, incluyendo lecturas, ejercicios prácticos, discusiones en grupo, sesiones de coaching y re-

Prácticamente no presenta desempeño

INDICADORES

- Se cree un referente de lo que es correcto, actúa con soberbia en el ámbito laboral y se acentúa cuando desempeña un puesto con poder o jerarquía.
- Es altanero y descalifica a las personas de forma continua.
- El éxito lo "marea" y puede volverse déspota con facilidad.
- No valora el conocimiento en sí mismo.
- Muestra rudeza innecesaria la mayor parte de tiempo.
- Considera que la emotividad y emociones en general es cosa de personas débiles.
- Infunde temor como principal herramienta para motivar el crecimiento de su equipo.

Inteligencia emocional

cursos multimedia. Es importante recordar que mejorar la inteligencia emocional es un proceso continuo que requiere práctica y reflexión constantes.

TIPS DE DESARROLLO PERSONAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para desarrollar y fortalecer la inteligencia emocional, aquí hay algunas estrategias que puedes seguir:

Autoconciencia: Tómate el tiempo para reflexionar sobre tus propias emociones, identificarlas y comprenderlas. Pregúntate cómo reaccionas en diferentes situaciones y qué desencadena tus emociones. Mantén un diario emocional para realizar un seguimiento de tus sentimientos y pensamientos.

Autorregulación: Aprende a gestionar tus emociones de manera efectiva. Identifica cómo tus emociones te afectan y encuentra formas saludables de manejar el estrés, como la práctica de la relajación, la meditación o la actividad física. Trabaja en el control de tus impulsos y en la capacidad de aplazar la gratificación.

Empatía: Practica ponerse en el lugar de los demás y entender sus perspectivas y emociones. Escucha activamente, presta atención a las señales no verbales y muestra interés genuino por las experiencias y preocupaciones de los demás. Practica la empatía en situaciones cotidianas y busca formas de ayudar a los demás a sentirse entendidos y apoyados.

Habilidades sociales: Desarrolla habilidades de comunicación efectiva y constructiva. Aprende a trans-

mitir tus emociones de manera clara y respetuosa, y a resolver conflictos de manera positiva. Practica la escucha activa, la expresión emocional adecuada y la capacidad de establecer y mantener relaciones saludables.

Educación y aprendizaje: Lee libros, asiste a talleres o cursos y busca recursos que te ayuden a comprender mejor la inteligencia emocional y cómo puede aplicarse en diferentes áreas de tu vida. Aprovecha las oportunidades de aprendizaje continuo y busca el apoyo de mentores o profesionales que puedan guiarte en tu desarrollo emocional.

Recuerda que desarrollar la inteligencia emocional lleva tiempo y práctica. Sé paciente, mantén una actitud de autodescubrimiento y crecimiento. A medida que te vuelvas más consciente de tus emociones y desarrolles habilidades emocionales, podrás manejar mejor tus relaciones interpersonales y alcanzar un mayor bienestar emocional.

DÓNDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL ES INDISPENSABLE

Existen varios tipos de puestos laborales donde la inteligencia emocional es clave y muy importante. Algunos ejemplos incluyen:

a) Líderes y gerentes

Los líderes y gerentes que poseen habilidades de inteligencia emocional son altamente efectivos en la gestión de equipos y en la resolución de conflictos. Pueden comprender y manejar las emociones de los demás, fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivar a su equipo para alcanzar los objetivos.

Inteligencia emocional

b) Profesionales de Recursos Humanos

Los profesionales de recursos humanos deben contar con inteligencia emocional para gestionar las relaciones laborales, resolver conflictos y brindar apoyo emocional a los empleados. También son responsables de reclutar y seleccionar candidatos que tengan habilidades emocionales adecuadas para el entorno de trabajo.

c) Servicio al cliente y ventas

Los profesionales que interactúan directamente con los clientes, como los representantes de servicio al cliente y los vendedores, deben tener inteligencia emocional para comprender y responder de manera efectiva a las necesidades y emociones de los clientes. Esto les permite brindar un servicio personalizado y establecer relaciones sólidas con los clientes.

d) Profesionales de la salud y cuidado personal: Los médicos, enfermeras, terapeutas y otros profesionales de la salud y del cuidado personal deben tener habilidades de inteligencia emocional para comprender y atender las necesidades emocionales de los pacientes. Esto es especialmente importante en situaciones difíciles y delicadas, como el diagnóstico de una enfermedad grave o el apoyo emocional en situaciones de estrés.

e) Educadores y formadores

Los maestros y capacitadores que poseen inteligencia emocional son más efectivos en la gestión de las emociones de los estudiantes, en el manejo de conflictos en el aula y en la creación de un ambiente de aprendizaje positivo. También pueden brindar apoyo emocional a los estudiantes que enfrentan desafíos personales o académicos.

Estos son solo algunos ejemplos de puestos laborales donde la inteligencia emocional es clave y muy importante. Pero en general, ***cualquier trabajo que requiera interacciones humanas se beneficiará de las habilidades de inteligencia emocional*** para ayudar a desarrollar relaciones efectivas y un ambiente laboral saludable.



Guía de acciones (Motivo: capacitación)

No desarrollada/Estacionaria

Sí es posible capacitar una persona en este nivel de dominio de la competencia tan bajo, incluso cuando una persona no tiene ningún desarrollo previo en la competencia. Si bien es cierto que se requiere un gran esfuerzo, varias de las veces vale la pena invertir en el proceso necesario para lograrlo, ya que el capital humano es el capital más valioso dentro de las organizaciones.

El proceso

Para lograrlo generalmente incluye los siguientes pasos:

1. Evaluación Inicial

Objetivo: Identificar el nivel de competencia actual del individuo.

- **Entrevistas:** Para conocer el contexto y los intereses de la persona.
- **Evaluaciones:** Utilizar pruebas y cuestionarios para medir las competencias actuales.

2. Identificación de Necesidades

Objetivo: Determinar las competencias específicas que se deben desarrollar.

- **Análisis de Puesto:** Entender las competencias requeridas para el puesto de trabajo deseado.
- **Feedback:** Recoger retroalimentación de supervisores, colegas o expertos en el área.

3. Diseño del Plan de Capacitación

Objetivo: Crear un plan estructurado para el desarrollo de competencias.

- **Objetivos de Aprendizaje:** Definir metas claras y medibles.
- **Contenidos:** Seleccionar materiales educativos y recursos de formación adecuados.
- **Métodos de Capacitación:** Decidir entre capacitación en el aula, online, talleres prácticos, coaching, etc.

4. Implementación del Plan de Capacitación

Objetivo: Poner en práctica el plan de formación.

- **Capacitación Formal:** Cursos, talleres, seminarios.
- **Capacitación en el Trabajo:** Entrenamiento en el puesto

de trabajo, rotación de tareas.

- **Mentoría y Coaching:** Apoyo continuo de mentores o coaches.

5. Evaluación y Seguimiento

Objetivo: Medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

- **Evaluaciones Continuas:** Pruebas, observaciones y feedback continuo.
- **Revisión de Progreso:** Comparar el nivel de competencia antes y después de la capacitación.
- **Ajustes del Plan:** Modificar el enfoque de capacitación basado en los resultados obtenidos.

6. Refuerzo y Mantenimiento

Objetivo: Asegurar que las competencias adquiridas se mantengan y mejoren con el tiempo.

- **Práctica Continua:** Oportunidades para aplicar las nuevas habilidades regularmente.
- **Actualización de Conocimientos:** Formación continua para mantenerse al día con nuevas prácticas y tecnologías.

Reconocimiento y Motivación: Recompensas y reconocimiento para incentivar el desarrollo continuo.

Este proceso estructurado permite desarrollar competencias laborales de manera efectiva, incluso desde un nivel inicial, garantizando que los individuos adquieran las habilidades necesarias para su desempeño profesional.



Capacitación formal

La capacitación formal es un tipo de capacitación estructurada y planificada que se lleva a cabo dentro de un entorno educativo organizado especializado, con el objetivo de desarrollar o mejorar las competencias laborales de los empleados.

Se caracteriza por:

Estar organizada y planificada

La capacitación formal se desarrolla de acuerdo a un programa previamente definido, con objetivos específicos y un cronograma establecido. Esto permite asegurar que la capacitación sea efectiva y relevante para las necesidades de los empleados.

Impartirse en un entorno educativo

La capacitación formal se lleva a cabo en un lugar físico o virtual diseñado para el aprendizaje, donde los empleados tienen la oportunidad de interactuar con instructores y otros participantes.

Centrarse en el desarrollo de competencias

El objetivo principal de la capacitación formal es desarrollar las competencias laborales de los empleados, es decir, las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Utilizar metodologías de enseñanza y aprendizaje

La capacitación formal se basa en metodologías de enseñanza y aprendizaje que han sido probadas y validadas para ser efectivas en el desarrollo de competencias.

Evaluar el aprendizaje

La capacitación formal incluye mecanismos para evaluar el aprendizaje de los empleados y asegurar que hayan adquirido las competencias deseadas.

Algunos ejemplos de capacitación formal incluyen:

Cursos

Los cursos son programas de capacitación de duración variable que se enfocan en un tema específico. Pueden ser impartidos por instructores presenciales o en línea.

Talleres

Los talleres son sesiones de capacitación más cortas e intensivas que se enfocan en desarrollar una habilidad específica.

Seminarios

Los seminarios son eventos de corta duración que se enfocan en presentar información sobre un tema específico.

Conferencias

Las conferencias son eventos de corta duración donde un experto presenta información sobre un tema específico.

Programas de certificación

Los programas de certificación son programas de capacitación que culminan con la obtención de una certificación que acredita que el empleado ha adquirido las competencias necesarias para desempeñar un trabajo específico.

Motivos para invertir en este tipo de capacitación

La capacitación formal es una herramienta valiosa para las empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados y mejorar su desempeño. Al invertir en capacitación formal, las empresas pueden:

Capacitación formal (Continuación)

Aumentar la productividad

Los empleados capacitados son más eficientes y productivos en su trabajo.

Mejorar la calidad

Los empleados capacitados cometen menos errores y producen un trabajo de mayor calidad.

Incrementar la innovación

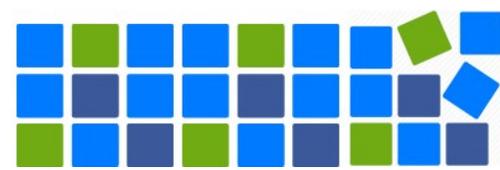
Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

Reducir la rotación

Los empleados capacitados son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y permanecer en la empresa.

Mejorar la imagen de la empresa

Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados proyecta una imagen de ser una organización comprometida con el desarrollo de su personal.



Capacitación personalizada

La capacitación personalizada en el ámbito de las competencias laborales se refiere a un enfoque educativo que adapta los programas de formación a las necesidades, habilidades y objetivos individuales de cada participante en función a la posición a desempeñar.

Cómo funciona

En lugar de ofrecer un programa único y estandarizado para todos, la capacitación personalizada se caracteriza por:

1. Evaluación individual

Se realiza un diagnóstico inicial para identificar las fortalezas, debilidades, conocimientos previos y estilos de aprendizaje de cada participante.

2. Planes de aprendizaje personalizados

Con base en la evaluación, se diseñan planes de formación específicos para cada individuo, considerando sus metas profesionales y el contexto laboral particular.

3. Contenidos y metodologías adaptadas

Se seleccionan los contenidos más relevantes para cada participante y se emplean metodologías de aprendizaje variadas, como tutorías, talleres prácticos, simulaciones, e -learning, entre otras, para facilitar la asimilación de los conocimientos.

4. Ritmo y seguimiento individualizado

Se respeta el ritmo de aprendizaje de cada persona, ajustando la duración y complejidad de las actividades formativas. Además, se brinda seguimiento personalizado para evaluar el progreso y ofrecer retroalimentación oportuna.

5. Flexibilidad y accesibilidad

La capacitación personalizada puede ofrecerse en diferentes modalidades, como presencial, virtual o mixta,

para adaptarse a las necesidades y preferencias de los participantes.

Los beneficios de la capacitación personalizada en competencias laborales son numerosos

Mayor motivación y compromiso

Los participantes se sienten más involucrados en el proceso de aprendizaje al sentir que la formación se adapta a sus necesidades e intereses específicos.

Mejor comprensión y retención de conocimientos

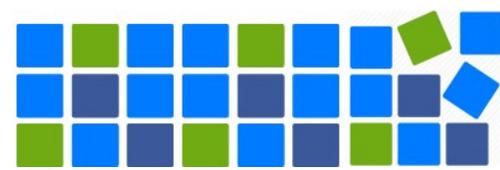
Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

Desarrollo de habilidades más efectivas

La capacitación personalizada permite a los participantes desarrollar las habilidades que realmente necesitan para desempeñarse mejor en su trabajo.

Mayor productividad y desempeño

Una fuerza laboral con competencias laborales bien desarrolladas y alineadas con las necesidades de la organización contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general.



Capacitación personalizada (Continuación)

Reducción de costos

Al enfocarse en las necesidades específicas de cada participante, se optimizan los recursos y se evita la inversión en formación irrelevante.

En resumen, la capacitación personalizada en competencias laborales es un enfoque educativo innovador que permite a las organizaciones desarrollar una fuerza laboral más competente, adaptable y productiva.



Entrenamiento básico

El entrenamiento básico en competencias laborales se refiere a un tipo de capacitación enfocada en reforzar y desarrollar las habilidades y conocimientos básicos que son necesarios para desempeñar un trabajo específico. Este tipo de entrenamiento suele ser **corto e intensivo**, y se centra en las tareas y responsabilidades esenciales relacionadas con el puesto.

Objetivos del entrenamiento básico en competencias laborales

- Brindar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y segura.
- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Reducir errores y accidentes.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Preparar a los trabajadores para avanzar en su carrera profesional.

Características del entrenamiento básico en competencias laborales

- Se centra en las competencias básicas y esenciales para el puesto de trabajo.
- Es de corta duración, generalmente de pocas horas o días.
- Se imparte de manera práctica y experiencial, utilizando técnicas como la demostración, la práctica y la retroalimentación.
- Está adaptado a las necesidades específicas del puesto de trabajo y de la organización.
- Puede ser impartido por instructores internos o externos.

Ejemplos de entrenamiento básico en competencias laborales

- Capacitación en seguridad en el trabajo.
- Competencias blandas o transversales.
- Capacitación en atención al cliente.

- Capacitación en uso de software.
- Capacitación en técnicas de producción.
- Capacitación en resolución de problemas.

Beneficios del entrenamiento básico en competencias laborales

Para los trabajadores:

- Mejora sus habilidades y conocimientos.
- Aumenta su productividad y calidad del trabajo.
- Les permite avanzar en su carrera profesional.
- Los hace más competitivos en el mercado laboral.
- Aumenta su motivación y compromiso.

Para las organizaciones

- Mejora la productividad y la calidad del trabajo.
- Reduce errores y accidentes.
- Disminuye la rotación de personal.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Fortalece la cultura organizacional.

En resumen, el entrenamiento básico en competencias laborales es una herramienta valiosa para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.