

# **La inteligencia emocional: Una habilidad para mejorar la cultura organizacional.**

Laura A. Cardona Ramirez

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium

## **Resumen.**

En la actualidad la inteligencia emocional (IE) es una habilidad que permite a la persona ser práctico en cualquier situación adversa o favorable de su día a día para automotivarse y poderse situar en el lugar del otro. Además, es la capacidad de alcanzar un autocontrol frente a situaciones inesperadas logrando desarrollar habilidades sociales, liderazgo, cultura, productividad, entre otros. Si bien este artículo, pretende reflexionar sobre el impacto que tiene la inteligencia emocional en el clima organizacional por medio de un breve recorrido de distintas posturas de la IE y la influencia de factores externos logrando evidenciar las diferentes características y/o pilares como lo es autoconocerse, autonomía, autocontrol y empatía. Así mismo, proponer estrategias para manejar la inteligencia emocional en el interior de una empresa.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, productividad, clima organizacional, cultura.

## **Abstract**

Currently, emotional intelligence (EI) is a skill that allows the person to be practical in any adverse or favorable situation of their day to day self-motivation and be able to place themselves in the place of the other. In addition, it is the ability to achieve self-control in the face of unexpected situations, managing to develop social skills, leadership, culture, productivity, among others. Although this article is intended to reflect on the impact that emotional intelligence has on the organizational climate through a brief tour of different positions of EI and the influence of external factors managing to show the different characteristics and/or pillars such as self-knowledge, autonomy, self-control and empathy. Likewise, propose strategies to manage emotional intelligence inside a company.

**Keywords:** Emotional intelligence, productivity, organizational climate, culture.

## **Introducción.**

*“El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional”*

*(Goleman, 1995, p.47)*

La inteligencia emocional se entiende como la capacidad que tiene el ser humano para autorregular las emociones, sentimientos, acciones, y habilidades que están permeados por la genética y/o cultura. Por esta razón, se realizará un breve recorrido de los autores más importantes sobre el origen de la inteligencia emocional y del cómo se desarrolla en el individuo para buscar posibles estrategias de manejar la inteligencia emocional en el interior de una empresa. Logrando así, reconocer los diferentes modelos que existen para adquirir la inteligencia emocional permitiendo identificar las desventajas que influyen en el manejo del autocontrol en el interior de una empresa por un desgaste laboral, mal clima laboral, sobrecarga laboral, entre otros.

De esta manera, quisiera empezar con la pregunta ¿Qué es la inteligencia? Bueno, durante muchos años la inteligencia fue definida por diferentes autores importantes

como Platón, Aristóteles, Kant, Wundt, Binet, Piaget, Vygotsky, Sternberg y muchos más. Sin embargo, en el siglo XXI se logra definir brevemente, como:

La palabra inteligencia parte del sustantivo latino *intelligentia*-ae, que traduce comprender, conocer o darse cuenta. Por esta razón, se considera inteligente la persona que logra comprender, conocer, o experimenta algo tras haber vuelto la mirada sobre sí mismo, con el propósito de recoger en su interior (Martín, 2007, p. 40).

### **1. El papel que interpretan las emociones en la inteligencia emocional (IE).**

Las emociones son ambiguas y versátiles, pues es algo complejo de explicar puesto que se deriva de la sensación y percepción. Además, se encuentra ubicado directamente entre el tálamo y amígdala. Siendo así, que son fenómenos psíquicos que incluye la dimensión del cuerpo. Para comprender mejor, desde la teoría del cerebro triuno de MacLean (1998) plantea que el cerebro biológico se divide en tres partes: Reptiliano, límbico y el neo córtex.

La primera parte, se relaciona mucho con la teoría de Maslow sobre las necesidades básicas. Es decir, la persona necesita

satisfacer sus necesidades de comer, hacer el amor, dormir y desear para sentirse realizado consigo mismo puesto que nuestro cerebro se encuentra preparado para estar en supervivencia por medio de rutinas y rituales. La segunda parte, se encuentra nuestro estado emocional siendo los valores y vivencias pasadas posibilitando la integración del mundo exterior con nuestro mundo interior para que su competencia este en sí mismo. La tercera parte, se relaciona con todo lo racional donde están ubicados el hemisferio izquierdo y el hemisferio derecho permitiendo analizar cada situación de la vida cotidiana.

Volviendo al tema que nos ocupa, las emociones básicas expuestas por Carlos Amezcua en el seminario de Gestión del Talento Humano en la Quality Leadership University (QLU, 2019) en relación con la postura de Goleman, se clasifican en seis emociones, que son: el amor, la ira, el miedo, la tristeza, el asco, la sorpresa y la alegría. Dicho lo anterior, las emociones básicas nos llevan a una infinidad de sentimientos como la satisfacción, angustia, depresión, enojo, frustración, plenitud, entre otras.

Por otra parte, las emociones son transicionales e instantáneas, pues, al ser involuntarias logran que una situación pase por dos momentos. Es decir, que sea un

momento agradable o no agradable, tensión o excitador, ira o alegría, entre otros. Por esta razón, el ser humano puede ser impulsivo ante una situación adversa y su comportamiento se ve mal interpretado por la subjetividad de la otra persona sea por cultura o pensamientos con referencia a su personalidad.

Si bien, exploremos un poco el siguiente planteamiento de Goleman (1998) propone que todas las emociones son impulsos en los que se halla implícita una tendencia a la acción. La misma raíz etimológica latina de la palabra así lo sugiere; en efecto, “emoción” proviene del verbo latino *movere*, que significa moverse, y el prefijo *e-*, “movimiento hacia”.

Se debe agregar que, el ser humano se mueve a través de una reacción no esperada. Es decir, la persona tiene una sorpresa y la emoción dura tan solo unos segundos traspasando a negativa o positiva dependiendo del contexto en el que se rodee. Así pues, el individuo aprende a brindarle manejo a las emociones depende del temperamento y del cómo es su personalidad puesto que son factores que se permean por el contexto social.

Siguiendo por esta línea, Fredrickson (2000) estipula que “las emociones positivas

optimizan la salud, el bienestar subjetivo y la resiliencia psicológica, favoreciendo un razonamiento eficiente, flexible y creativo” (párr. 8). Además, las emociones han estado marginadas en el ser humano. Es decir, nos olvidamos que nos movemos a través de lo que sentimos o de la intuición de cierto momento y después de un largo tiempo la persona se da cuenta que la razón por la cual se adaptó a esa situación es del cómo se sintió en ese momento. Logrando, sanar y desarrollar potencial por medio de la mirada positiva hace que los recursos necesarios lleguen en el momento indicado.

Todavía cabe señalar, que encontramos a Vallejo (2016) planteó sobre el manejo de emociones. Pues, el autor dice que no consiste en ahogarlas o reprimirlas, sino en regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos o su manifestación inmediata cuando estos son inconvenientes en una situación dada. Dicho lo anterior, el individuo puede dominar ciertos comportamientos, como en saber expresar lo indicado en el momento, no realizar algo incómodo en la situación, su comportamiento puede ser peor al no regular las emociones, es decir, evita que la situación se salga de control.

Si bien, una de las principales ventajas del cultivo de las emociones positivas radica en que ejercen una gran influencia sobre el procesamiento intelectual, la resolución de problemas, el razonamiento y las habilidades sociales (Oros, Manucci y Richaud-de Minzi, 2011).

De esta manera, ¿Qué pasa cuando una persona reprime sus emociones a la hora de laborar? La persona cuando reprime sus emociones comienza a tener estrés laboral, bajo estado de ánimo, irritabilidad, poca productividad laboral, acumulación de proyectos, no obtener resultados esperados además puede generar un mal clima laboral entre su área de trabajo o diferentes colaboradores. Por esta razón, existe la influencia entre las emociones y sentimientos como también las acciones y pensamientos reflejándose en la vida cotidiana como el trabajo y relaciones sociales y familiares. Para esto, se trae a colación los peculiares conceptos que verán a continuación:

## **2. La inteligencia emocional.**

Si bien, entre los años 20 y 50 se encuentra el concepto de la inteligencia social por Thorndike (1920) quien la definió como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones

humanas. Por esto, la clasificación se deriva en dos, que son: La primera es la mecánica, una habilidad para entender la relación con los objetos y la segunda es la abstracta que es la habilidad para manejar las ideas.

En el año 1983, Gardner reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las inteligencias múltiples, bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. ¿Cuáles son las inteligencias múltiples? Bueno, inteligencia musical, inteligencia interpersonal, inteligencia visual-especial, inteligencia lingüística, inteligencia lógica-matemática, inteligencia corporal cinestésica y la inteligencia intrapersonal.

En 1990, aparecen los psicólogos Peter Salovey y John Mayer de residencia americana, quienes fueron los primeros en ilustrar el término. Si bien, “lo mostraron que la inteligencia emocional se integra con tres habilidades: la percepción y apreciación emocional, la regulación emocional y la utilización de la inteligencia emocional” (Fragoso, 2015, p.114).

Con lo anteriormente mencionado, el poder emocional tiene una gran influencia en el pensamiento y, por ende, en nuestro comportamiento. La inteligencia emocional

aplica técnicas como comunicación asertiva y escucha empática, no juzgar ni criticar, sino visualizarte como el otro (Vallejo, 2016, p.131).

De esta manera, la inteligencia emocional es de vital importancia en una institución puesto que nos brinda herramientas y habilidades para afrontar cualquier adversidad e inconveniente en la empresa. Siendo así, que las organizaciones deben promocionar la salud de los empleados como línea de trabajo corporativa, para que su objetivo sea centrar principalmente sus esfuerzos en la prevención de enfermedades cardiovasculares y del cáncer” (Vallejo, 2016, p.129).

Así pues, de ahora en adelante el concepto a definir es la inteligencia emocional intrapersonal postulada por Gardner. En el cual, tiene un enfoque del cómo se evidencia en el individuo cuando tiene autocontrol o el manejo de emociones frente a las problemáticas que tiene el colaborador en la empresa. Con el fin, de plasmar estrategias y/o habilidades para posibilitar al colaborador la inteligencia emocional en mayor porcentaje del autocontrol.

Siguiendo por este camino, ¿Cómo una persona puede volver la inteligencia emocional en una habilidad? Bueno, la

inteligencia emocional resuelve problemas psicológicos, emocionales, de relaciones familiares, sociales y laborales; la IE es una terapia psicológica que nos ayuda a desarrollarnos como personas” (Vallejo, 2016, p.132). Por esto, la persona que no tenga el conocimiento del manejo de sus emociones en cualquier circunstancia, le brindaré algunos tips, que son:

- I.** Aprender a manejar la respiración, ayuda a bajar la ansiedad o bloqueo mental.
- II.** Contar los números de manera ascendente hasta que disminuya el enojo.
- III.** Salir a caminar y respirar diferente aire, ayuda a calmar y beneficiar a los cambios físicos que puede transmitir la emoción de disgusto que este en el momento.

Dicho lo anterior, cada acto que realiza una persona en relación con su bienestar sea físico o mental se define como una autorregulación de la inteligencia emocional o situacional evitando una afección más grave en el aspecto corporal y psíquica.

Así mismo, Goleman (1999) describe que las habilidades de la inteligencia emocional son sinérgicas respecto de las cognitivas y los colaboradores “estrella” porque tienen unas y

otras. Es decir, el hecho de que sea más complejo un trabajo, mayor es la importancia de la IE, aunque solo sea por deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia o técnica que tenga la persona (p. 30).

Hay que mencionar, la persona no necesita tener un coeficiente intelectual muy alto para lograr adaptarse a los cambios. Pero, si es primordial que aprenda a ser consciente de sus carencias y debilidades para lograr moverse y/o adaptarse por medio de la IE, pues, como seres humanos cuesta mucho aceptar los cambios que no queremos porque estamos en una zona de confort.

De este modo, Goleman(1999) planteó que el mundo empresarial comenzó a despertar a la evidencia de que hasta los programas de formación más caros y/o sofisticados pueden tener un mal funcionamiento. Logrando tener como resultado que la inteligencia emocional es un vital ingrediente tanto en el nivel personal como colectivo para el desarrollo de la competitividad (p. 14).

Llegado a este punto, afirma que “la regulación emocional se refiere a la capacidad de modular la intensidad o duración de los estados emocionales” (parr7

Cabe añadir que, desde la postura de Moral y Ganzo (2018) afirman que desde las

aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional y su desarrollo tienden sobre manera a la optimización del rendimiento laboral. Por esto, son numerosos los factores que interactúan en el mundo de la empresa y que representan las claves del éxito organizacional, tanto individuales que son el rendimiento laboral, estilo de liderazgo, estilo de resolución de conflictos, satisfacción laboral, motivación. Además, como organizativos que tiene relación con el clima organizacional, justicia organizativa, remuneración recibida (párr. 3).

Todas estas observaciones también se relacionan con las posturas vistas por Carlos Amezcua en la Quality Leadership University (QLU, 2019) sobre la inteligencia emocional pues resalta que influye mucho en las relaciones cotidianas y en las etapas de la vida, pues, no necesariamente debe tratarse con la edad sino con lo que está viviendo la persona. Empero, se debe tener en cuenta lo que uno siente por las demás personas, es decir, tener empatía y la habilidad social para estar en los zapatos del otro logrando la posibilidad de asimilar el conocimiento del otro, entendiendo la situación de su actitud para lograr un manejo acertado de nuestras emociones ante cualquier adversidad que se presente.

### **3. Clima Organizacional: Una oportunidad de mejora.**

El clima organizacional también es conocido como clima laboral nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente (Solarte, 2009). De este modo, el personal que hace parte de un equipo de trabajo debe desarrollar herramientas y estrategias para mejorar la productividad y obtener resultados en un tiempo determinado.

Como se afirmó arriba, Forehand y Gilmer (1964) plantean que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización. No obstante, se debe tener en cuenta que el clima organizacional se ve permeado en su mayoría por actitudes y del desempeño de los mismos colaboradores y no de la institución. Es decir, las competencias laborales predominan en la relación con los líderes, puesto que si no hay un apoyo constante de sus directivos y al no tener buena comunicación o escucha asertiva por parte del personal puede bajar los niveles de

productividad generando estrés o enfermedades por causas laborales.

Así mismo, García (2009) afirma que el clima organizacional se logra distinguir de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Empero, cada organización tiene una forma de liderar, una manera de desarrollar los proyectos, distribución de personal de acuerdo a las funciones que se requiera como también el desarrollo de capacitaciones para el personal actual.

Avanzando en nuestro razonamiento, se ilustra en aspectos relacionados con los colaboradores que generan un ambiente laboral positivo y satisfactorio para conseguir mayor productividad tanto en lo cualitativo como en el servicio y calidad de los productos. En cambio, si existe un ambiente laboral negativo, se genera malestar entre los colaboradores logrando que las personas disminuyan en su productividad, incrementen los conflictos internos permitiendo que los colaboradores se retiren buscando bienestar en otra empresa.

Se debe tener en cuenta, los siguientes aspectos: el *ambiente físico*, pues, comprende las instalaciones, equipos, colores institucionales; el *ambiente social* que se define en el compañerismo, los conflictos

entre las personas de diferentes áreas o de su mismo lugar de trabajo. Cabe añadir, las *características estructurales* se definen por el tamaño de la organización y su estructura formal. Además, en esto influye el *comportamiento organizacional* que se deriva por la rotación, productividad, el ausentismo, la satisfacción laboral, estrés laboral, nivel de tensión, entre otras (Salazar et al., 2009).

Siguiendo con lo anterior, los colaboradores quieren un buen clima laboral en su día a día, pero no siempre la persona se dirige a su lugar de trabajo con la misma actitud, pues, existen diferentes circunstancias que afectan su estado de ánimo. Por esto, desde la postura de Chaparro (2006) se relaciona que en el clima organizacional la supervivencia depende de su aptitud para adaptarse a un medio ambiente dinámico y variable.

De esta manera, se trae a colación ¿qué tan productivos podemos ser con un buen ambiente laboral? Bueno, es algo extenso y a la vez sencillo de explicar porque se tiene en cuenta las habilidades profesionales y sociales que potencialicen el desarrollo de productividad en la persona que se encuentra laborando. Al mismo tiempo, se debe tener presente las funciones establecidas para el



cargo puesto que debe estar acorde a la experiencia profesional que está realizando el colaborador.

Otro rasgo del clima laboral, es tener presente el bienestar psíquico y fisiológico del lugar de trabajo puesto que influye en el rendimiento profesional de la persona. Además, el reconocimiento de la institución hacia los colaboradores hace que realicen sus deberes con el mejor desempeño para que los objetivos o metas específicas sean procesos que incrementen ganancias como de liderazgo, solución de problemas, autonomía en toma de decisiones. Trabajo colectivo e individual.

Ahora bien, ¿Las personas se regulan por presión o por qué el clima laboral lo favorece? Es una oportunidad de mejora que depende de la persona y como se desenvuelva en esa situación. Es decir, el individuo puede tener todo el conocimiento para tomar decisiones en un mal clima laboral pero si no es capaz de controlar sus emociones o acciones en el instante en lugar de potencializar la resolución de problemas puede generar una contradicción más grave de lo que puede representar.

Cabe añadir que, una persona en lugar de aprovechar las malas situaciones como oportunidad de mejora se ve vulnerado por

sus imprudencias y acciones que no aportan nada bueno para la salud mental de los demás colaboradores sino que influye en generar una mala convivencia obteniendo como resultado baja productividad laboral generando discordia y mala comunicación entre los funcionarios de la institución.

Así mismo, el clima organizacional es valorado por los empleados como una situación agradable y participativa, en el que existe un alto grado de confianza y apertura entre todo el personal de la institución y/o sus respectivas áreas. Además, el clima en la organización enfatiza el dinamismo y la prontitud para enfrentar nuevos desafíos. Es común probar nuevas cosas y aprender por tanteo (Gómez, D & Sarsosa, K, 2011).

Para simplificar, el clima organizacional se deriva de las relaciones de confianza entre jefes y colaboradores, diferentes áreas de la empresa o directivos y personal. De esta forma, permite ilustrar diferentes competencias como lo es la credibilidad, el orgullo, la justicia y/o parcialidad, el respeto, compañerismo, escucha, apropiación de sus ideales con la empresa, humanización, entre otros. Logrando, la satisfacción en el personal de una sana convivencia además de permitir la eficacia y la calidad de la

orientación a resultados para sentir un gusto o apropiación de la cultura de la empresa.

No obstante, el clima organizacional es la influencia del ambiente de trabajo, pues, no se ve, no se toca, pero si se siente influyendo en el comportamiento de las personas en la empresa. Además, unas de las características del clima laboral es la comunicación, la efectividad de la supervisión del personal, la estabilidad y el crecimiento de la persona que pueda tener siendo parte de dicha empresa además del entrenamiento y capacitación para el desarrollo profesional y personal del individuo (QLU,2019).

#### **4. Cultura organizacional.**

Antes de iniciar definiendo la cultura organizacional, según Garay (2009) afirma que “la cultura se desarrolla en cualquier comunidad de individuos que interactúan y se relacionan al percibir objetivos, intereses, creencias, valores, rutinas y necesidades compartidas” (p. 69). Así mismo, desde que nacemos estamos sujetos a permanecer en algún grupo con la misma creencia y/o valores desarrollando destrezas, actitudes, comportamientos y conocimientos que posibilitan al ser humano relacionarse con los demás.

Dicho lo anterior, uno de los principales autores en ponerle cultura organizacional o cultura empresarial, es Schein (1988) que planteó sobre la cultura como un modelo de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa. Así pues, la cultura organizacional se encuentra relacionado con las políticas, los valores y las normas que propicia el desarrollo efectivo de las competencias con el objetivo de brindar un alto nivel de calidad como para el colaborador y/o usuario.

Para comprender mejor, Guillen y Guil (2000) plantean que la cultura en una organización se proceden cuatro funciones, que son: identificación de la organización, compromiso colectivo, estabilidad del sistema social e instrumento para que todo tenga sentido.

En efecto, la persona debe sentirse identificado con las políticas y cultura organizacional de la empresa. Es decir, su desarrollo profesional y personal como lo son sus objetivos y metas se encuentren en sintonía y al ritmo que exige la institución. Todavía cabe señalar, que lo anterior facilita los procedimientos que tiene establecido la empresa logrando realizarse de manera individual o en equipo.

Por consiguiente, ¿Cómo la organización desde su cultura y clima laboral, contribuyen al bienestar del colaborador? Pues, la organización debe tener presente que el bienestar del colaborador se genera por medio de capacitaciones, desarrollo profesional y personal en la institución, incentivos, liderazgo, competencias acorde a su experiencia, salidas culturales, vacaciones, prestaciones de servicios, buen salario, entre otros. Así mismo, beneficia al colaborador puesto que contribuye en los resultados esperados para la institución permitiendo que sea de alta calidad y brinde el reconocimiento por las oportunidades de mejora que le ofrece al colaborador logrando sobresalir su eficacia y habilidades por responder a sus funciones del cargo.

A parte, al existir una cultura sin orden, planificación, valores y políticas se puede reflejar desde la postura de Dias (2013) “En esos ambientes, surgen reacciones psicológicas y fisiológicas como cefaleas, insomnio, disturbios gástricos, conflictos intergrupales, entre otros, como consecuencia de la realización de tareas que no pasaran por el mecanismo de concepción y reconocimiento de la información” (p. 9). No obstante, se debe tener presente que la comunicación y la escucha asertiva entre el

personal de la empresa beneficia a cultivar una sana cultura organizacional.

En el año 1989, Chiavenato describe la cultura organizacional como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización (p. 464). Para comprender mejor, la cultura organizacional o laboral hace referencia a las políticas de cada institución logrando plasmar su imagen y valores que conllevan a unos objetivos o metas bajo esas políticas que la diferencia de las demás empresas en el contexto social que se encuentre rodeado.

Siguiendo con lo anterior, García (2005) afirma la cultura organizacional como un conjunto de creencias y significados que han sido naturalizados por los miembros de la organización (hábitos de pensamientos), en el marco de un orden hegemónico, los cuales se convierten en el horizonte simbólico de interpretación y orientación de conductas y prácticas.

Hecha esta salvedad, se trae a colación las diferentes características que hacen parte de la cultura organizacional, como es:

- I. La adaptación, es primordial porque cuando existe nuevo personal no se conoce el funcionamiento y valores para

- seguir el paso a paso de los proyectos a realizar.
- II. Identificación con la empresa, después de pasar por un proceso de adaptación, la persona debe darse cuenta si sus valores son similares a los que postula a seguir la institución.
  - III. Trabajo en equipo, es muy relevante que exista una interacción social entre el personal, pues, así se logra una sana convivencia aportando a la gestión de resultados de manera colectiva e individual.
  - IV. Fomentación de beneficios y/o recompensas, la institución debe premiar y valorar al usuario que labora y desarrolle un excelente desempeño en un tiempo estipulado.

Según Segredo (2013), La cultura organizacional está compuesta por un conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución.

Por último, Schultz y Hatch (1996) consideraron que la cultura organizacional es una visión del mundo llena de significados y se define por medio de interpretaciones de las expresiones simbólicas y las representaciones de los planos más profundos de significado. Por eso, se considera un universo lleno de relaciones circulares entre interpretaciones y significados que se construyen a través de la interacción entre las personas tanto adentro y afuera de la institución (p.540).

## 5. Conclusiones

Podemos condensar lo dicho hasta aquí, que la institución debe tener como prioridad la salud mental del colaborador para que su productividad se encuentre beneficiada en ser estable y/o en constante crecimiento. A condición de que, la persona adquiera la habilidad de ser competitivo consigo mismo para obtener resultados satisfactorios y afines con las políticas en un determinado tiempo para el reconocimiento y excelencia de la empresa.

Ahora puedo decir, la inteligencia emocional permite que el ser humano sea consciente de sus potenciales y fortalezas como también debilidades y oportunidades de mejora. ¿Cómo se logra? No es necesario esperar una mala situación para que la

persona logre auto controlar sus emociones. Pues, se puede manifestar físicamente y psicológicamente, es decir, todos somos diferentes y reaccionamos de manera particular a cada situación. Se debe añadir que, la persona procure sacar lo positivo a todas las acciones y situaciones presentadas.

El siguiente ejemplo sirve para ilustrar lo anterior mencionado. Así pues, en un Call Center se encuentra una auxiliar de servicio al cliente brindando información de las políticas y servicios de la institución pero ella se bloquea mentalmente cuando un cliente le realiza una pregunta y no logra responder o colaborar con la inquietud a lo que ella llama a su compañera para que le brinde la información que solicita el cliente.

Esto, puede tomar dos caminos, uno que el cliente se enoje con ella por no saber la información y ella no busque soluciones. La segunda opción es la dinámica en la solución de problemas. Pues, al buscar a su compañera logra un autocontrol en ese bloqueo mental beneficiando al cliente con su compañera y seguir con los procesos como está estipulado en la organización.

Por otro lado, se debe tener presente que el autocontrol es una herramienta que brinda un espacio de eficacia personal y confianza. Además, aporta mucho en la aptitud del

individuo frente a las adversidades porque dispone a las demás personas la oportunidad de confiar en las capacidades que dispone su credibilidad reluciendo la capacidad de escucha, observación, crítica, análisis y resoluciones de problemas logrando ampliar su círculo social en la institución.

De otra manera, el rol del psicólogo organizacional debe tener un potencial muy alto para la resolución de problemas en una organización, pues, debe tener en cuenta los factores positivos y negativos que están relacionados para la productividad en la organización reflejándose en el clima laboral y salud mental de cada uno. Así pues, el psicólogo puede crear estrategias y herramientas para desarrollar y potencializar las falencias por medio de un plan de mejoramiento.

Deseo subrayar que, con lo visto en la Quality Leadership University (QLU, 2019) es muy importante brindarle al colaborador herramientas y capacitaciones que obtengan los implementos necesarios para que tengan buena salud mental puesto que evita que presente trastornos del sueño, incremento de ingesta por el estrés laboral, un proyecto de vida inestable, somatización de enfermedades además del deterioro de la salud mental.

A modo de cierre, el autocontrol potencializa la profundidad emocional de la persona dando a entender el compromiso, los propósitos, conciencia y la responsabilidad que conllevan nuestras acciones voluntarias e involuntarias. De esta manera, permite que la persona desarrolle un clima organizacional favorable entre su equipo de trabajo y demás colaboradores posibilitando la confianza, el escuchar al otro, el orgullo, el gusto de laborar en equipo e individual.

## Referencias.

- Aníbal, C., Manosalvas, L. & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/acter/n26/n26a1.pdf>
- Bello, Z., Rionda, H. & Rodríguez, M. (2010). La inteligencia emocional y su educación. VARONA, 51, 36-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360635569006>
- Bolaños, A., Bolaños, E., Gómez, D., & Escobar, A. (2013). Origen del concepto “INTELIGENCIA EMOCIONAL”. Recuperado de <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Chaparro, L (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chiavenato I (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw - Hill Interamericana de México: S.A.
- Dias, R. (2013). Cultura Organizacional: cambios y desafíos. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4760253.pdf>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Revista iberoamericana de educación superior. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Fredrickson, B.L. (2000) Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. Prevention y Treatment, 3. Disponible en línea: <http://journals.apa.org/prevention/volume3/pre0030001a.html>
- Garay, R. (2009). La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>
- García, J.A. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. Revista educación. Disponible en:

- <https://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>
- García, D. (2005). La cultura organizacional de la empresa y su rendimiento. Disponible en <http://132.248.9.1:8991/hevila/Cuadernosdeadministracion/2011/vol24/no42/5.pdf>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Conócete a ti mismo*. Barcelona. Editorial Kairos.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Gómez, D. & Sarsosa, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n17/v9n17a06.pdf>
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). Psicología del trabajo para las relaciones laborales. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana.
- Juárez-Adauta, Salvador (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Melamed, A. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: un análisis desde la filosofía de la mente. Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/185/18551075001.pdf>
- Molero Moreno, C, & Saiz Vicente, E, & Esteban, C (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
- Moral, M. & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Disponible en



- <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-18.pdf>
- Oros, L.B., Manucci, V. y Richaud de Minzi, M.C. (2011). Desarrollo de emociones positivas en la niñez. Lineamientos para la intervención escolar. *Educación y Educadores*, 14(3), 493-509.
- Quality Leadership University (QLU, 2019). Seminario Internacional “Gestión del talento humano”. Opción de grado: Pasantía Internacional. Ciudad de Panamá, Panamá.
- Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es).
- Salazar, M. & Costa, D. & Nobrega, N (2015). Desenvolvimento da Compreensão Emocional. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v31n3/1806-3446-ptp-31-03-00339.pdf>
- Salazar, M. & Costa, D. & Nobrega, N (2015). Desenvolvimento da Compreensão Emocional. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v31n3/1806-3446-ptp-31-03-00339.pdf>
- Segredo A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>
- Schein, E (1988). *Cultura empresarial: Una definición. La cultura empresarial y el Liderazgo*. Plaza & Janes Editores S.A.
- Schultz, M & Hatch, M. (1996). Living with multiple paradigms: the case of paradigm interplay in organizational culture studies. In: *the academy of management review*, vol. 21, no. 2, p. 529-557.
- Suárez, J, & Maíz, F, & Meza, M (2010). *Inteligencias múltiples: una innovación pedagógica para potenciar*

el proceso enseñanza aprendizaje.  
Investigación y postgrado. Disponible  
en:

<https://www.redalyc.org/pdf/658/65822264005.pdf>

Villamizar, Gustavo, & Donoso, Roberto  
(2013). Definiciones y teorías sobre  
inteligencia. Revisión histórica.  
Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/4975/49752364013.pdf>

Salazar, M. & Costa, D. & Nobrega, N  
(2015). Desenvolvimento da  
Compreensão Emocional. Disponible  
en

<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v31n3/1806-3446-ptp-31-03-00339.pdf>