

La inteligencia emocional en el mundo empresarial

Por Jorge A. Oriza Vargas © (126-2012)

Hablar de inteligencia emocional en el mundo empresarial, tiene que ver con identificar a uno de los factores personales que tienen mayor influencia en las relaciones humanas exitosas, en todos los ámbitos del trabajo y en el desempeño de las personas, en las organizaciones, públicas o privadas; en los negocios, en la dirección de las empresas, en sus procesos de ventas, en el servicio a sus clientes, en fin, en todos los ámbitos de la actividad humana en el trabajo.

Por esta razón, más que por tratarse de una moda, desde la aparición del primer libro de Daniel Goleman¹ sobre este tema, desarrollar inteligencia emocional en los jefes y empleados, es una de las prioridades en los programas de capacitación del personal en muchas organizaciones de todo el mundo. Los directivos y en general los empleados, que no controlan sus emociones y que no muestran empatía con sus semejantes², compañeros de trabajo, clientes o proveedores, realmente tienen dificultades para lograr resultados y son frecuentemente generadores de conflictos y problemas que disminuyen la productividad y afectan el clima organizacional.

Por estas razones, aportamos a continuación algunas reflexiones sobre la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones contemporáneas.

a) En primer lugar, son las personas que ocupan puestos directivos, quienes tienen la mayor necesidad de crecer en inteligencia emocional; si alguien influye de manera directa en el ambiente de trabajo o en el estado de ánimo colectivo en cualquier oficina, es el jefe. Por ello, es el jefe el que necesita comportarse y ser percibido como un líder emocionalmente inteligente³. Esto se debe entre otras razones, a que los estados emocionales de los jefes, por diversos factores psicológicos, se contagian a todos sus colaboradores; efecto que Goleman⁴ llama *resonancia* -cuando se contagian emociones positivas o se genera motivación positiva. Las emociones negativas de los directivos, siguiendo esta idea, generan *disonancia*, y lógicamente afectan la productividad en el trabajo. Por eso, una responsabilidad de un verdadero líder, es actuar con inteligencia emocional, para generar ambientes laborales orientados a la productividad, a la calidad y excelencia.

b) La dinámica laboral, la dinámica de los negocios en los mercados actuales, generan una importante incertidumbre en la gran mayoría de las personas que

¹ Goleman Daniel, *La Inteligencia Emocional*, (1995); Editorial Vergara, México, 1997. En el año 1998, Goleman publicó su libro: *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. 1999, Editorial Vergara.

² Recomiendo leer una breve introducción al concepto, en la cápsula ADEF No. 2.

³ Oriza Vargas Jorge, *De Jefe a Líder*, Editorial Trillas, 2ª Edición, 2012.

⁴ Goleman Daniel, *El Líder Resonante crea más*.

laboran para cualquier organización inserta en estos mercados. La seguridad en el trabajo es uno de las cosas que difícilmente se logran. El desempleo es el fantasma que ronda en una gran mayoría de empresas y organizaciones públicas. El cambio es la constante, y las personas que no desarrollan inteligencia emocional para enfrentar los cambios generados por esta dinámica, tienen evidentes dificultades para sobrevivir en estos complejos ambientes contemporáneos. El control de los estados emocionales derivados de situaciones como las mencionadas, es una competencia que ayuda a seguir adelante; controlar el estrés, la angustia, el temor a ser despedido, la ansiedad en tiempos de espera largos; la ira al enfrentar situaciones injustas, en fin, quién no tienen los recursos personales para enfrentar este tipo de situaciones, cae con frecuencia en estados depresivos que afectan de manera importante su salud.

- c) Las personas responsables de los procesos de ventas y servicio al cliente en cualquier organización, pública o privada o en cualquier negocio, pequeño, mediano o grande, necesitan actuar con inteligencia emocional, en el contacto cotidiano con sus clientes o posibles clientes en el caso de las ventas. En muy diversos casos de competencia, lo que define la diferencia entre los competidores, es el valor agregado en el servicio, a partir de la empatía y la amabilidad que muestren quienes ofrecen el servicio. Desesperarse, enojarse por alguna actitud impropia del cliente, no ser empático con el estado emocional del cliente, o no tener el tacto para tratar temperamentos fuertes, o no tener la capacidad de generar emociones positivas llenas de amabilidad, de atención, puede significar la pérdida de oportunidades de negocio, o directamente la pérdida de clientes.
- d) Pero no nada más con los clientes externos, sino siguiendo el concepto tan común en la actualidad de las *cadena internas de cliente-proveedor*, implican que la mayoría de funciones y procesos de servicio internos, como la administración del personal, las finanzas y la contabilidad, la proveeduría, por ejemplo, tienen sus clientes o proveedores internos en las organizaciones, con los cuales se deberá actuar con inteligencia emocional; buenas actitudes de servicio, paciencia, comprensión, tolerancia, amabilidad, garantizan climas laborales en donde reina la armonía y por razones de causa y efecto, climas laborales productivos.
- e) En las empresas con procesos productivos, en donde la sistematización o la automatización de los procesos pudieran generar la sensación de monotonía en las actividades, por ser repetitivas, los empleados pueden caer en situaciones de desmotivación, por el trabajo mismo, o por no ver hacia el futuro alguna posible mejora. Indudablemente la inteligencia emocional los ayudará a asimilar las



emociones negativas, a regularlas o controlarlas, y a ser empáticos con sus compañeros de trabajo, con sus supervisores, etc.

Como vemos, son muy diversos los factores que determinan la necesidad de capacitarse en inteligencia emocional, tanto para los empleados, como para los jefes, mandos medios y directivos. Ser jefe, es fácil, como lo es dar una orden, que podrá ser cumplida o no; ser líder, es un reto personal que si se asume adecuadamente, implicará más que disciplina, la motivación y el compromiso tan deseable para la productividad de las empresas.

Nos reiteramos a sus órdenes para asesoría y capacitación en estos temas.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.