

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"

**FACULTAD DE ING. INDUSTRIAL Y
SISTEMAS**

E.A.P. INGENIERIA INDUSTRIAL

**INTRODUCCION A LA INGENIERIA
INDUSTRIAL**

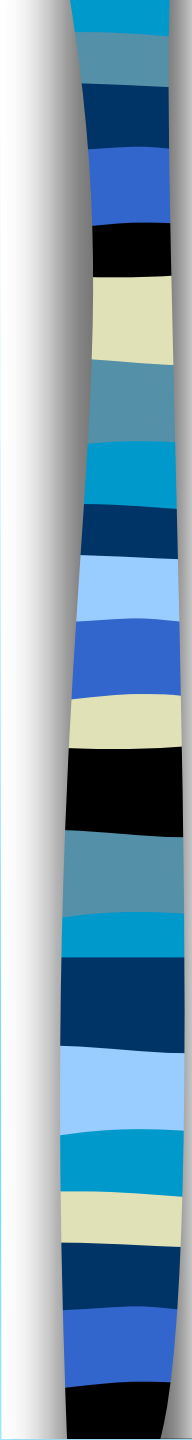
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

DANIEL GOLEMAN- INTELIGENCIA EMOCIONAL

Daniel Goleman y su teoría de la inteligencia emocional, en el año de 1995 el psicólogo desarrollo su teoría de la inteligencia emocional, en donde defiende la postura de que las emociones humanas tiene más importancia que el coeficiente intelectual.

Según Goleman el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, manejar adecuadamente nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos.





Tiene mucho que ver con las habilidades blandas con las emociones y es eso lo que nos va a diferenciar de los demás y llevar a tener una carrera de éxito.

Las seis emociones básicas: vitalidad, miedo, tristeza, rabia, alegría y ternura.

Los tres cerebros: que evolucionaron en tiempos distintos

- **Límbico:** es un cerebro que es instantáneo, es un cerebro que no siente solo responde automáticamente y se encarga de realizar funciones vitales.
- **Emocional:** es donde están alojadas las emociones
- **Racional:** es donde pienso, donde se aloja la memoria



CONOCER

YO

**ASI
MISMO**

LOS DEMÁS

**AL
OTRO**

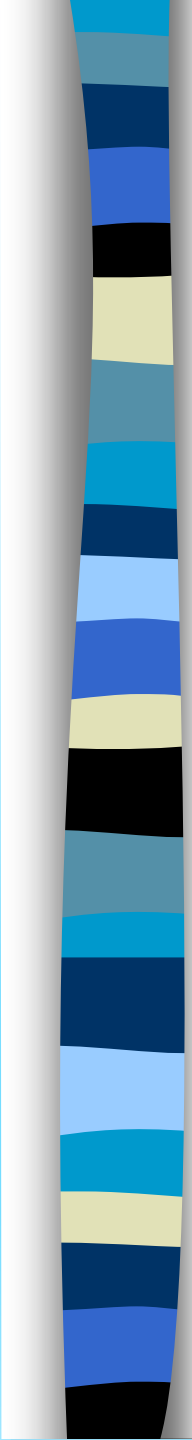
GESTIONAR

**MIS
ESTADOS
DE ANIMO**

**LAS
RELA-
CIONES**

CARACTERISTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Capacidad de motivarnos a nosotros mismos**
- **Perseverar en el desempeño**
- **Controlar los impulsos**
- **Regular nuestros estados de animo**
- **Evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales**
- **Capacidad de empalizar y confiar en los demás**



*El grado de dominio que alcance una persona sobre estas habilidades resulta decisivo para determinar el motivo por el cual ciertos individuos prosperan en la vida mientras que otros con un nivel intelectual similar acaban en un callejón sin salidas, de acuerdo a Goleman la inteligencia emocional se apoya en **cinco puntos fundamentales**:*

- 1. Autoconciencia o autoconocimiento***
- 2. Autorregulación***
- 3. Motivación***
- 4. Empatía***
- 5. Habilidades sociales***

1. AUTOCONCIENCIA O AUTOCONOCIMIENTO

Significa tener un profundo entendimiento de nuestras emociones estados internos, preferencias, recursos, intuiciones, fortalezas, necesidades e impulsos. El autoconocimientos implica:

- **CONCIENCIA EMOCIONAL:** reconocer nuestras emociones y sus efectos
- **VALORACIÓN ADECUADA DE UNO MISMO:** conocer nuestras fortalezas y debilidades
- **CONFIANZA DE UNO MISMO:** seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismo y sobre nuestras capacidades.

DESARROLLO DEL CONCEPTO DEL SÍ MISMO

El desarrollo se puede caracterizar, en buena parte, como un proceso de diferenciación:

- Diferenciar el yo de los otros
- Los objetos humanos de aquellos que no lo son
- El sujeto en particular frente a otros

La diferenciación del yo supone adquirir un sentido del sí mismo como entidad separada, física y psicológicamente, y distinta de cualquier otra entidad, sea humana o no.

DESARROLLO DEL SÍ MISMO o YO

- ➡ ¿ Cómo soy realmente?
- ➡ ¿ Qué siento respecto a mi mismo?
- ➡ ¿ Puedo controlar mi vida?

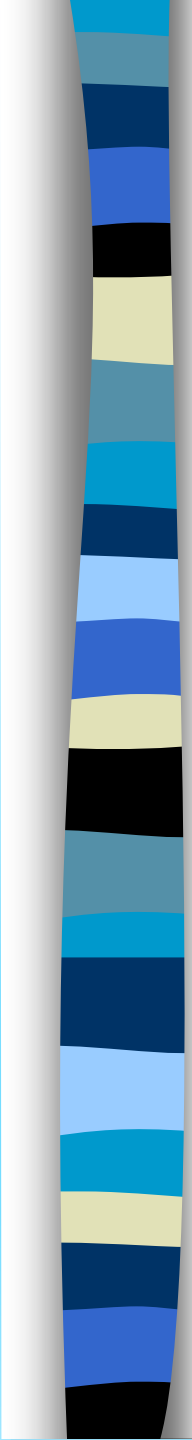
Los estudiosos del desarrollo humano han considerado el estudio del “yo” como una cuestión de especial relevancia.

Una clasificación reciente del estudios del “si mismo” es el autoestima (Harter, 1993). Este esquema sostiene que el si mismo esta incorporado a un sistema de procesos interrelacionados, algunos que lo influyen, otros que están influidos por el.

TEORIAS DEL “SÍ MISMO”

Aproximaciones cognitivo-evolutivas

- El enfoque piagetiano ha considerado el desarrollo del si mismo dentro del contexto de los cuatro estadios del desarrollo.
- Otros investigadores, como Robert Selman (1980) han construido modelos independientes del si mismo. Su modelo se ocupa del conocimiento y razonamiento de los niños sobre si mismo.
- Presento a sujetos de 4 a 16 años historias breves en las que el personaje principal se enfrenta a un conflicto o dilema. Se preguntaba a los niños acerca de lo que el personaje pensaba o sentía y como se resolvería el problema.



“La lección, en la vida actual, es que la inteligencia emocional implica que nuestras emociones nos movilicen y que nuestra razón nos guíe. Integrar la cabeza y el corazón supone que la acción incitada por la emoción sea razonada”.

Leslie Greenberg

2. AUTORREGULACIÓN

Es como una conversación interna continuada, es el componente de la inteligencia emocional que nos libera de ser prisioneros de nuestros sentimientos.

- Autocontrol: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos que puedan resultarnos perjudiciales.
- Confiabilidad: mantener normas de honestidad e integridad con nosotros mismos
- Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal
- Adaptabilidad: flexibilidad de afrontar nuevos cambios
- Innovación: estar abierto y dispuesto ante las nuevas ideas, enfoques novedosos y la nueva información

¿Qué es la Autorregulación de la Emoción?

Una emoción es una transacción en un contexto que implica un interés particular, una interpretación significativa de la realidad. Provoca, asimismo, una respuesta multidimensional, que actúa sobre la relación persona-situación que le dio origen (Gross, 2008).

Para comprender qué es la autorregulación emocional, debe pensarse en un proceso. Gross y Thompson (2007) plantearon un modelo de la emoción basado en la retroalimentación de cuatro elementos diferentes.

1. La situación relevante: la que puede ser externa (eventos o exigencias ambientales) o interna (representaciones mentales).
2. La atención: en la que se da una selección de los elementos más significativos de una situación.
3. La evaluación: la que depende de la relevancia de la situación.
4. La respuesta emocional: la que, por efectos de la retroalimentación, modifica la situación relevante

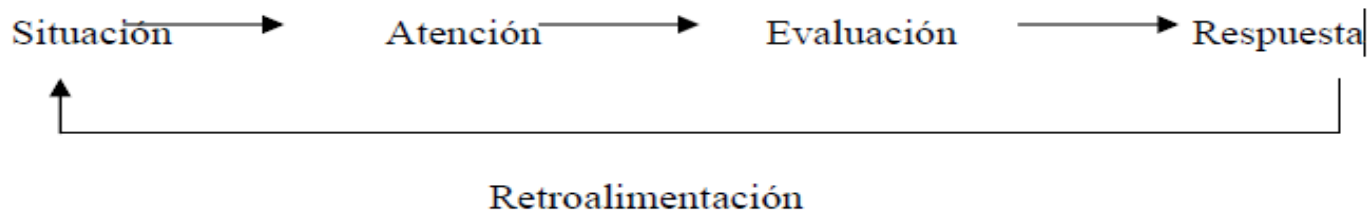


Figura 2: Modelo Recursivo de la Emoción (Gross y Thompson, 2007)

¿Qué técnicas emplear para la autorregulación?

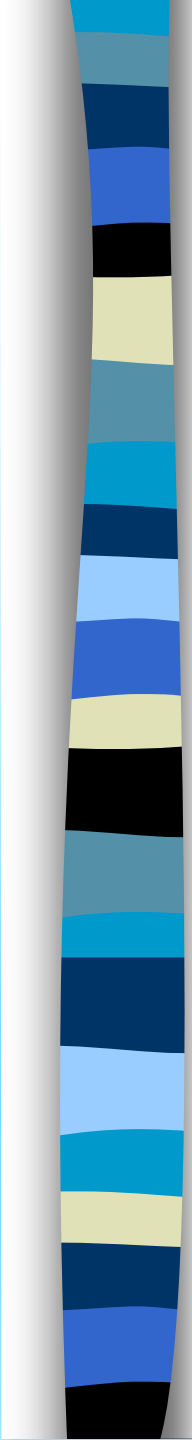
Respiración consciente.

- Relajación muscular progresiva (Jacobson).
- Técnicas de atención plena.
- Visualizaciones de control y aproximación.
- Meditaciones para centrarse, meditaciones que dan paz, que dan fuerza.
- Visualizaciones en las que resuelvo los conflictos.
- Rutinas diarias que me ayuden a incorporar elementos anteriores a mi vida.

3. EMPATÍA

Significa la capacidad de captar y considerar los sentimientos necesidades y preocupaciones de las personas.

- **Comprensión por los demás: tener la capacidad de captar lo sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que los preocupan**
- **Ayudar a los demás a desarrollarse: percibir las necesidades de desarrollo ajeno y fomentar sus aptitudes**
- **Aprovechar la diversidad: cultivar y aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas**
- **Conciencia política: capacidad para identificar las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo**

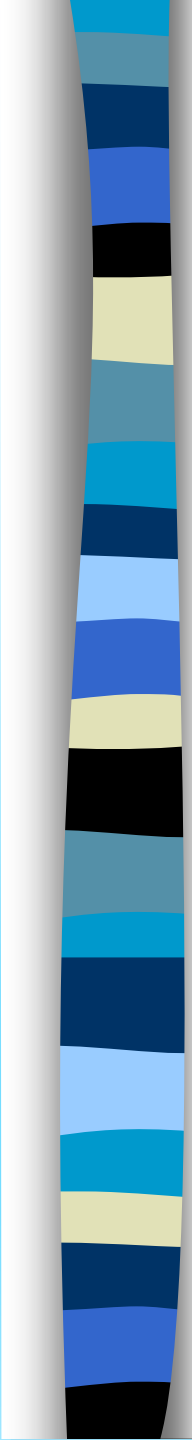


La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio.

LA GESTIÓN DE LAS TRES A



La gestión de las tres A[®]
(Balart, 2007)



La empatía es una herramienta para conectar con los demás, porque nos lleva a empatar con simpatía, lo que significa buscar el ganar/ganar en la relación con el otro con verdadero interés a través de la escucha activa, de conocer cuál es el mapa con el que explora el mundo y mediante la comprensión, entender y respetar por qué escoge las rutas que escoge para andar por la vida. Si así lo hacemos, nuestro propio mapa se amplía, incorporamos nuevos paisajes, aprendemos nuevas rutas y al tener un mapa más amplio, caminamos más seguros y más felices por la vida porque elegimos los caminos más cortos y mejores, los que nos hacen llegar antes a nuestro destino perfecto: la autorrealización.

4. MOTIVACIÓN

- **Motivación al logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia**
- **Compromiso: secundar y aliarse a las metas y los logros de la organización**
- **Iniciativa: disposición para aprovechar las oportunidades que se presenten y actuar con prontitud cuando se presenten**
- **Optimismo: tenacidad para la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que tengan que enfrentarse**

TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

TEORÍAS PRINCIPALES SOBRE LA MOTIVACIÓN:

- La teoría de los instintos-Psicología evolucionista.
 - La teoría de la reducción de impulsos.
 - La teoría de la excitación.
- A estas tres teorías explicativas debemos añadirle una cuarta de reciente formulación:
- La Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.

La teoría de los instintos- Psicología evolucionista.

Una de las primeras teorías sobre motivación aparecida a principios del siglo XIX investigó sobre el origen de la motivación bajo los postulados establecidos por el Darwinismo, es decir, se consideraba que la conducta estaba controlada por las fuerzas biológicas como por ejemplo, los instintos específicos.

–Si la motivación explica la conducta y, la conducta se explica por los instintos específicos, entonces la motivación y los instintos serían intercambiables.

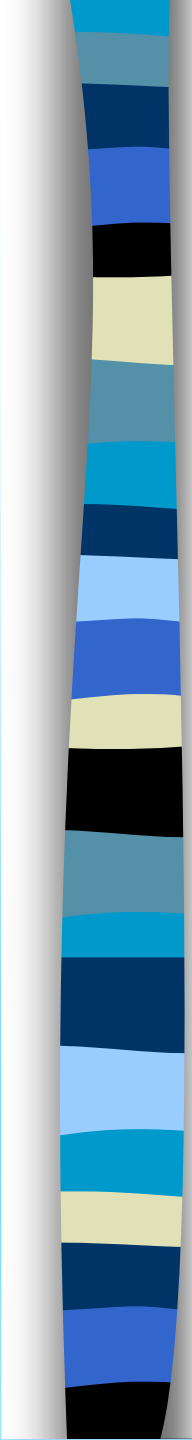
•Instinto: conducta compleja fijada a través de una especie y que no es aprendida (es innato) (Tinbergen, 1951).

La teoría de la reducción de impulsos

- Esta teoría apareció como reemplazo de la fracasada teoría de los instintos.
- La idea subyacente de esta nueva teoría es:
 - Una necesidad fisiológica crea un estado de tensión estimulada (un impulso) que motiva a un organismo a satisfacer la necesidad.
 - El objetivo fisiológico de dicha teoría es la homeostasis, es decir, la tendencia a mantener un estado interno equilibrado o constante.
 - La necesidad fisiológica es un mecanismo interno que nos impulsa (empuja) hacia la satisfacción; a su vez, existen una serie de incentivos externos que nos atraen hacia la satisfacción.
 - Cuando la necesidad y un incentivo se dan juntos, nos hacen sentir poderosamente impulsados hacia la satisfacción.

La teoría de la excitación

- Dicha teoría considera que los seres humanos no somos únicamente sistemas en busca del equilibrio de las necesidades fisiológicas.
- Los investigadores de esta teoría observaron que, pese a tener todas nuestras necesidades fisiológicas satisfechas (reguladas) nos sentimos impulsados a experimentar estimulación.
- Los seres humanos buscamos un nivel óptimo de excitación (demasiado bajo = aburrimiento; demasiado alto = estrés).



La cuarta teoría: La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow expresa la idea de que hasta el momento en que se satisfacen, algunos motivos son más importantes que otros.

–Según el autor, los seres humanos tenemos una serie de necesidades básicas que deben satisfacerse previamente al resto.

–Ordenó las necesidades humanas en forma de pirámide, donde la base contiene las necesidades básicas y la cúspide aquellas necesidades que debemos alcanzar una vez hayamos satisfecho el resto.

Pirámide de Maslow

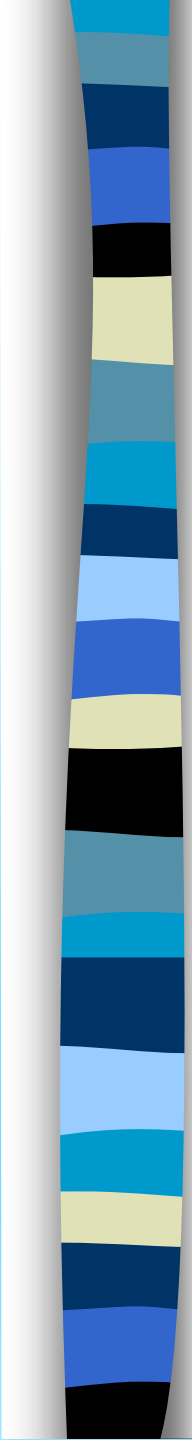


Psicología de selección de personal

- Su objetivo es identificar las aptitudes de las personas y hacerlas corresponder con las tareas a desarrollar en la organización.
- Las técnicas de entrevista se utilizan con frecuencia para evaluar las aptitudes de las personas:
 - Permiten formarse una rápida impresión.
 - Fomentan un exceso de confianza ilusoria respecto a las capacidades de las personas para predecir su éxito como trabajador.
 - La entrevista estructurada aumenta la fiabilidad y validez de la técnica de entrevista.
- También participan en la evaluación de las organizaciones con el objetivo de identificar los aspectos que motivan a los trabajadores.

Psicología organizacional:

- Trata de identificar la motivación para el logro, es decir, el deseo de alcanzar un logro significativo y aplicarlo a la empresa. Para ello debemos tener en cuenta los dos tipos de motivación existentes que pueden influir en la motivación para el logro.
 - Motivación intrínseca: deseo de ejecutar una conducta y de ser efectivo por propio interés.
 - Motivación extrínseca: deseo de ejecutar una conducta a causa de las recompensas prometidas o el temor al castigo.

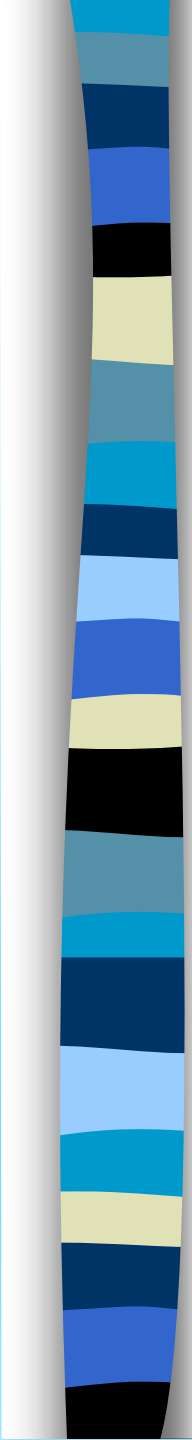
- 
- La motivación es la activación y la orientación de la conducta, la fuerza que está detrás de nuestra ansia por la comida, la intimidad sexual, la necesidad de pertenencia y el deseo por alcanzarlas.
 - Existen tres teorías explicativas de la motivación. La primera se basa en los instintos y la psicología evolucionista; la segunda atiende a los impulsos y los incentivos; la tercera atiende al nivel de excitación.
 - Abraham Maslow sugirió una teoría jerárquica de la motivación; basada en la idea que, hasta el momento en que son satisfechos, algunos motivos son más apremiantes que los otros.
 - Algunos ejemplos de motivación los encontramos al hablar del hambre, la necesidad de pertinencia o la motivación laboral.



5. HABILIDADES SOCIALES

conducir a las personas hacia la dirección que se desee inducir a los otros las respuestas deseables.

- Influencia: aplicar tácticas efectivas para la persuasión
- Comunicación: capacidad para escuchar activamente y transmitir mensajes claros y convincentes
- Manejo de conflictos: capacidad de manejar situaciones de conflicto negociar y resolver desacuerdos
- Liderazgo: inspirar y dirigir a grupos de personas
- Catalizador de cambios: capacidad para iniciar dirigir o manejar situaciones de cambio
- Establecer vínculos: alimentar sistemas de vínculos y relaciones para propiciar la obtención de objetivos
- Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común
- Habilidades de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas



Para cualquier actividad son importantes las habilidades sociales destacaría las relaciones personales. Se pueden considerar conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y adultos de forma efectiva y satisfactoria.

La comunicación se encuentra en el origen de toda relación humana. Existen elementos que facilitan la comunicación y otras que la obstaculizan. Podemos considera tres tipos de estilos de comunicación:

- Agresivo: Se comunican agresivamente para forzar a otra persona y salirse con la suya.
- Pasivo: No se comunican adecuadamente, son incapaces de expresar sus sentimientos y de decir que NO. Se dejan llevar por los demás.
- Asertivo: Se comunican bien, expresan lo que sienten, sus necesidades, sus derechos y opiniones, sin violar los sentimientos de los demás.



**Inteligencia
emocional**

IE intrapersonal
Autoestima

Autoconciencia

Autocontrol

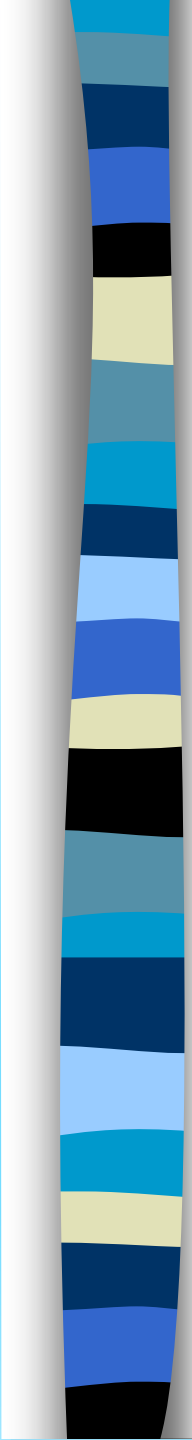
Automotivación

IE interpersonal
*Habilidades
sociales*

Empatía

Asertividad

La inteligencia emocional (IE), según Goleman y su equivalencia con la autoestima y las habilidades sociales



Existen técnicas que pueden ayudar a mejorar las habilidades sociales. Enumeramos algunas técnicas como la imitación, el reforzamiento positivo, el entrenamiento, las prácticas y la enseñanza de resolución de conflictos.



Con todo lo anterior podemos concluir que la inteligencia emocional nos permite:

- Tomar conciencia de nuestras emociones
- Comprender los sentimientos de los demás
- Tolerar las presiones y frustraciones que afrontamos en el trabajo
- Acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo
- Adoptar una actitud empática y social que nos bridara mayores posibilidades de desarrollo personal

Por lo tanto la practica hace a la inteligencia emocional las personas que están en control de sus estados recursos internos sentimientos e impulsos son razonables y capaces de crear un ambiente de confianza y equidad dentro y fuera de sus organizaciones.



MUCHAS GRACIAS