

INTELIGENCIA EMOCIONAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
1. Inteligencia Emocional.....	5
1.1 Concepto.....	5
1.2 Precedente histórico:	5
1.3 Teorías similares	8
2. Origen Psico-biológico de las emociones.....	8
2.1 Los 3 cerebros.....	8
.....	9
2.2 Emociones Básicas.....	10
3. Los elementos de la Inteligencia Emocional.....	15
3.1 Autoconocimiento	15
3.2 Autocontrol	15
3.3 Automotivación	16
3.4 EMPATÍA	16
3.5 Habilidades sociales:	17
4.- EL PORVENIR DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	18
4.1 Habilidades del futuro.....	18
4.2 TECNOLOGIA 4.0	20
4.3 Recomendaciones.....	21
CONCLUSIONES	22

INTRODUCCIÓN

Aprender a administrar nuestras emociones es una de las tareas más difíciles y satisfactorias que podemos tener en nuestra vida.

La educación escasa y hasta confusa que hemos recibido en nuestros hogares suele tener grandes carencias para recorrer en todos los ámbitos de nuestra vida con éxito.

Este curso de capacitación está dirigido a todas aquellas personas interesadas en desarrollar habilidades comunicativas y de relación en diferentes aspectos de su vida.

Este manual está diseñado para fomentar la reflexión, el análisis y el buen manejo de las emociones. Rompiendo con la educación tradicional y algunos mitos que tenemos respecto de las emociones.

Te invitamos a considerar y analizar la información integrada en este manual, con el objetivo de que, al momento de estar desarrollando tu labor, pongas en práctica cada uno de los elementos señalados.



OBJETIVOS

Objetivo General



El participante, al término del curso, identificará los 5 elementos esenciales de la Inteligencia Emocional, según Daniel Goleman, para su aplicación en el ámbito personal o profesional.

Objetivos Particulares

El participante al término del tema:

- Ubicará el origen de la inteligencia emocional y su progreso histórico según diversos autores.
- Identificará las 6 emociones básicas del ser humano, siguiendo la teoría de Paul Eckman, para una correcta interpretación de las emociones.
- Reconocerá los 5 elementos de la inteligencia emocional, según Daniel Goleman, para su implementación en su vida personal o profesional.
- Redactará las habilidades que considera más relevantes para afrontar el futuro que se aproxima, con el propósito de incluirlas en su bagaje personal.

1. Inteligencia Emocional

1.1 Concepto

Es la capacidad que tiene el ser humano de poder adaptarse de manera inteligente al entorno que le rodea, influyendo en sus emociones propias, además de saber interpretar de manera genuina las emociones de los demás.



Incluye muchas habilidades importantes como:

1.2 Precedente histórico:

Galton, en 1870, fue uno de los primeros investigadores en realizar un estudio sistemático sobre las “diferencias individuales” en la capacidad mental de los individuos, utilizando un desarrollo de correlación de métodos. Tempranamente, propuso un análisis estadístico como aplicación al fenómeno mental, así como su implicación y uso. También fue pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales (Roback y Kierman, 1990).

En 1890, Catell desarrolló pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada. Fue el primer psicoanalista en América en darle una cuantificación al estrés, a partir de su trabajo experimental (Catell, 1903). En 1905, por encargo del Ministerio francés, Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños. En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por vez primera el cociente intelectual [\[1\]](#).

Thorndike propuso la inteligencia social a partir de la ley del efecto, antecesora de la hoy conocida IE. Este mismo autor estableció además de la inteligencia social, la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica (Thorndike, 1920). En la década de los treinta, Wechsler dio a conocer dos baterías de prueba: escalas para adultos (Wechsler Adult Intelligence Scale, WAIS, 1939) y escala para niños (Wechsler Intelligence Scale for Children, WISC, 1949), las cuales hoy en día son utilizadas (Evoys y Wechsler, 1981). Es de destacar que esta época se vio marcada por un silenciamiento teórico en el caso de la inteligencia, debido al auge del conductismo.

A partir de 1960 se observó un debilitamiento en las posturas conductistas, y se produjo la emergencia de procesos cognitivos con el estructuralismo. Piaget, educado en la tradición del coeficiente intelectual, se opuso a dichas posturas psico metristas y del pensamiento de la información, y aunque no emprendió una crítica contra el movimiento de prueba, su punto de vista se percibe en las acciones científicas que realizó, desarrollando una visión distinta a la de la cognición humana. Según él, el principio de todo estudio del pensamiento humano debe ser la postulación de un individuo que trata de comprender el sentido del mundo (Gardner, 1993). Otra aportación importante es la del psicólogo soviético Vygotsky, quien encontró que las pruebas de inteligencia no dan una indicación acerca de la zona de desarrollo potencial de un individuo [2].

Desde entonces han existido diferentes reformulaciones a la ley del efecto, como las realizadas por Freud y Ribot en la década de los veinte. Freud utilizó la ley del efecto, al introducir el concepto de racionalidad como complemento del principio de satisfacción, estableciendo el “principio de la realidad”. Por su parte, Ribot hace alusión a dicho concepto en su famosa “lógica de los sentimientos” (Ribot, 1925; Freud, 1971).

Otras reformulaciones objetivas fueron las realizadas por Hull (1951) y Skinner (1974). Hull propuso un planteamiento fisiologista, y Skinner lo desarrolló sobre una base operacionalista.

Otro enfoque de la ley del efecto es el propuesto por Dollar y Miller desde el punto de vista cognitivo. En la misma línea está el trabajo de Galperin (Dollar y Miller, 1977; Galperin, 1979).

Posteriormente, Piaget (1972) y Maslow (1973) formularon un enfoque de desarrollo dinámico del principio.

A últimas fechas, el desarrollo de la neurociencia ha estimulado la aparición de modelos integradores de la ley del efecto, combinando la capacidad racional con la determinación voluntaria. Lo anterior se desenvuelve en el contexto de un nuevo paradigma, llamado IE.

J.A. Marina (1993), experto en el área, afirma que “si bien es cierto que las ciencias cognitivas han realizado aportaciones valiosas, la labor pendiente es la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, la cual deberá desarrollarse holísticamente, lo que es lo mismo no sólo enfocada hacia la razón, sino también provista de emociones”.

La idea de la inteligencia actual subyace en la “capacidad de adaptación” que proporciona. Sternberg (1997) establece que bajo la idea de la globalización (refiriéndose a la psicología), “la inteligencia está

muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo y en cierto sentido con la salud mental”.

En 1983, Gardner[3] publicó *Frames of Mind*, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las IM, bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática. Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal. Gardner, en 1995[4] incluyó la inteligencia naturista y en 1998[5] volvió a modificar su teoría de las IM, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial.

El concepto de IE como tal fue propuesto por Salovey y Mayer en 1990, a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las IM (Salovey y Mayer, 1990). Sin embargo, este concepto no es nuevo pues tiene su origen en la “ley del efecto” formulada por Thorndike[6] en 1988, cuando propuso en su tesis doctoral un principio explicativo del aprendizaje animal.

En 1990, Salovey y Mayer[7] estructuraron su concepto de IE a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. No obstante, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la IE, sus alcances y beneficios en el campo de la administración (Goleman, 2000).

El concepto de IE nació de la necesidad de responder al interrogante: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria?

Según sus autores, la IE está formada por *metahabilidades* que pueden ser categorizadas en cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a sí mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones.

Es importante mencionar que si bien el campo de IE como objeto de estudio fue desarrollado por psicólogos, existen importantes trabajos de base biológica, como los de LeDoux (1987, 2002), quien demuestra teórica y experimentalmente que la amígdala actúa como nexo entre el cerebro emocional y racional.

Así mismo, con ayuda de tecnologías como la resonancia magnética funcional y la tomografía por emisión de positrones (TEP), han sido probadas las relaciones de la actividad del cerebro (cerebro reptil, cerebro emocional, cerebro racional) con las emociones de la razón, aportando información sobre cómo la emoción está representada en el cerebro y proporcionando hipótesis alternativas acerca de la naturaleza de procesos emocionales (Organization for Economic Cooperation and Development, 2000).

1.3 Teorías similares

Sobre la inteligencia y las capacidades que tiene el ser humano, nos encontramos con diversas teorías que unas se asemejan y algunas otras, hasta se contradicen.

Seguiremos algunos postulantes de esta filosofía:

Edward Thorndike

Utilizó el término de inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a las personas.

David Wechsler

Describió la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente y sostuvo que, sin ellos, las pruebas de inteligencia están incompletas.

Howard Gardner

Considera que la inteligencia no se puede calificar de una sola manera y que existen múltiples formas de inteligencias.

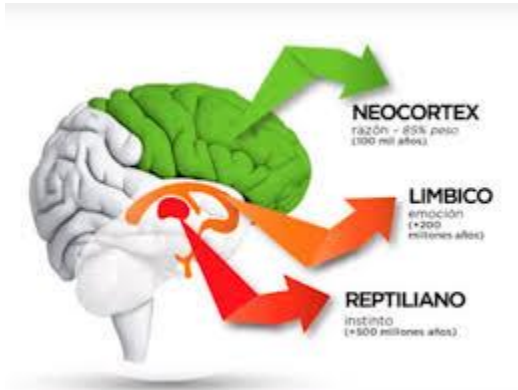
Peter Salovey y Jhon Mayer

Crearon un sistema de inteligencia emocional.

2. Origen Psico-biológico de las emociones.

2.1 Los 3 cerebros

En la parte superior de nuestra médula espinal se encuentra el tallo encefálico, la región más primitiva del cerebro (conocido también como cerebro reptiliano), regulador de las funciones vitales básicas tales como: respiración, metabolismo de los órganos, etc.



De este cerebro primitivo emergieron después los centros emocionales y, millones de años más tarde, el cerebro pensante.

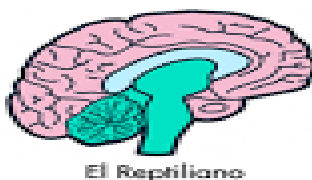
Nuestras primeras emociones fueron producidas por olores.

Al principio, el centro olfativo estaba compuesto sólo por dos grupos celulares: uno registraba cualquier aroma y lo clasificaba – comestible, tóxico, sexualmente disponible – y el otro, enviaba respuestas reflejas a través del sistema nervioso, ordenando a nuestro cuerpo las acciones a llevar a cabo – comer, vomitar, etc.

Luego, el cerebro evolucionó y se conformaron nuevos grupos de células, hasta constituirse el sistema límbico.

Finalmente se constituye el Neocórtex, la corteza cerebral más reciente en la escala filogenética y que, alcanza el máximo desarrollo, ocupando la mayor parte de la superficie cerebral.

Los 3 cerebros



El Reptiliano



El Neocórtex



El Límbico

2.2 Emociones Básicas

Fue durante la década de 1970 cuando el psicólogo Paul Eckman identificó 6 emociones básicas que, según sus investigaciones, eran una experiencia universal en prácticamente todas las culturas.

Esa referencia es la que seguimos utilizando hoy en día, sin embargo, cabe decir que estudios recientes como el publicado en la revista Proceedings of National Academy of Sciences, nos revela que existirían hasta 27 subtipos de emociones. Serían básicamente como un espectro emocional comprendido entre las 6 emociones básicas que pasamos seguidamente a detallar.

Paul Eckman identificó 6 emociones básicas y prácticamente universales en todas las culturas.

La sorpresa

La sorpresa se puede definir como una reacción causada por algo imprevisto, novedoso o extraño. Es decir, cuando aparece un estímulo que el sujeto no contemplaba en sus previsiones o esquemas. La vivencia subjetiva que la acompaña es una sensación de incertidumbre junto a un estado en el que la persona tiene la sensación de tener la mente en blanco.



Mujer sorprendida

Respecto a las reacciones fisiológicas, nos encontramos con una desaceleración de la frecuencia cardíaca y un aumento del tono muscular y la amplitud respiratoria. Además, aparece un tono de voz alto, junto a vocalizaciones espontáneas.

La función de la sorpresa es vaciar la memoria de trabajo de toda actividad residual para hacer frente al estímulo imprevisto. Por lo tanto, este estado activa los procesos atencionales, junto con la conducta de exploración y la curiosidad. Esta emoción es frecuentemente seguida por otra emoción que va a depender de la cualidad del estímulo imprevisto, mostrando así su positividad (alegría) o negatividad (ira).

El asco

El asco es una de las emociones básicas que se conocen desde los trabajos de Charles Darwin acerca de la emoción animal. Esta se caracteriza por una evitación ante la imaginaria, de ingerir que tenga contaminantes. La gran desagrado y de estímulo licitador.



sensación de repulsión o posibilidad, real o una sustancia nociva, propiedades sensación subjetiva es un una marcada aversión al

Los efectos fisiológicos centrales son la aparición de diversos malestares gastrointestinales acompañados de náuseas. Además, observamos un aumento general de la activación; visible a través del aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, conductancia de la piel y tensión muscular.



La función adaptativa que cumple el asco es rechazar todos aquellos estímulos que puedan provocar una intoxicación. Las náuseas y el malestar contribuyen a evitar cualquier ingestión dañina para el cuerpo. Además, con el tiempo, esta emoción se ha tomado también un carácter social, rechazando aquellos estímulos sociales tóxicos para nosotros.

Asimismo, estudios como el realizado por Valerie Curtis, doctora del London School, y publicados en la revista Biological Sciences nos explica que el asco es una de las emociones más importantes en el ser humano y que evolucionó para facilitar la prevención de enfermedades infecciosas.

El miedo



El miedo es la emoción más estudiada en los animales y en el ser humano. Es un estado emocional negativo o aversivo con una activación muy elevada que incita la evitación y el escape de situaciones peligrosas. Es una sensación de gran tensión junto a una preocupación por la propia seguridad y salud.

Los correlatos fisiológicos nos muestran una elevación rápida de la activación y una preparación para la huida. La actividad cardíaca se dispara y la actividad respiratoria se acelera, produciendo una respiración superficial e irregular.

El miedo es un legado evolutivo que tiene un valor de supervivencia obvio. Esta emoción nos es útil para preparar el cuerpo y producir conductas de huida o afrontamiento ante estímulos potencialmente peligrosos. Además, facilita el aprendizaje de nuevas respuestas que apartan a la persona del peligro.

La alegría

La alegría es, de todas las emociones básicas, quizás la más positiva: está asociada de manera directa con el placer y la felicidad. Esta aparece, por ejemplo, en respuesta a la resolución de alguna meta personal o ante la atenuación de un estado de malestar. Debido a la forma que tenemos de manifestarla, puede parecer que no cumple ninguna función para nuestra supervivencia más allá de ser un mero reflejo interno de nuestro estado



de ser un mero reflejo interno.

Sin embargo, la alegría es uno de los sistemas que tiene el cuerpo para incentivar la acción. Además, sirve de recompensa para aquellas conductas beneficiosas para uno mismo. Cuando realizamos una acción que satisface una meta, es cuando se dispara la alegría, y gracias a ello esa conducta se repetirá para volver a vivir esa sensación de placer. Es quizás el reforzados más natural con el que contamos.

A nivel fisiológico nos encontramos con un aumento de la tasa cardíaca y un mayor ritmo respiratorio. Además, en la química cerebral nos encontramos con una mayor liberación de endorfinas y dopamina

La tristeza

Dentro de las emociones básicas, la tristeza es la que encarna una mayor negatividad. Esta emoción se caracteriza por un decaimiento del estado de ánimo y una significativa en su actividad cognitiva. A pesar de la mala fama que tiene esta emoción, cumple más funciones iguales o importantes incluso las que el resto de emociones básicas.



La función de la tristeza es actuar en situaciones donde el sujeto se encuentra impotente o no puede llevar a cabo ninguna actuación directa para solucionar aquello que le apena, como el fallecimiento de un ser querido. Por ello la tristeza baja el nivel de actividad, con el objetivo de economizar recursos y evitar que hagamos esfuerzos innecesarios.

Además, actúa de manera auto protectora, generando un filtro perceptivo que centra la atención en uno mismo en lugar del estímulo dañino. Y lo más importante, instiga a la búsqueda de apoyo social que te facilite la huida de la situación depresora.

La ira



La ira es el sentimiento que emerge cuando la persona se ve sometida a situaciones que le producen frustración o que le resultan aversivas. La vivencia que surge de la misma se categoriza como desagradable, junto a una sensación de tensión que nos anima a actuar.

Es una emoción polifacética y en muchos casos ambigua, debido que dependiendo de la situación puede verse más o menos justificada o con un objeto más o menos identificado.

A nivel fisiológico, vemos en el cuerpo un aumento excesivo de la activación y una preparación para la acción. Observamos un aumento de la actividad cardíaca, el tono muscular y la amplitud respiratoria. Además, de un aumento significativo de la adrenalina en sangre, que a su vez aumentará la tensión cognitiva.

La ira tiene una función evolutiva clara, nos dota de los recursos necesarios para hacer frente a una situación frustrante. Cuando tenemos que hacer frente a un peligro o superar un reto, ese gasto de recursos para aumentar la activación nos ayuda a lograr el éxito. Si aun así, tras la aparición de la ira no se consigue el objetivo, es cuando aparecerá la tristeza; para solventar el problema a través de otras herramientas.

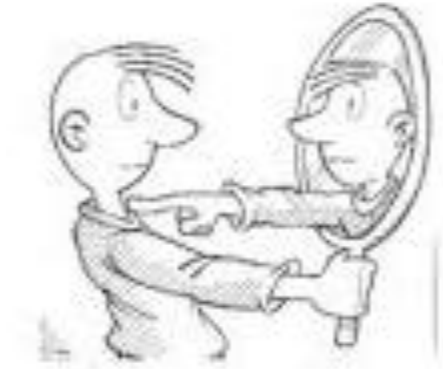
Las 6 emociones básicas favorecen nuestra supervivencia.

Para concluir, sean de valencia positiva, negativa o neutra, lo cierto es que las 6 emociones cumplen con funciones que favorecen nuestra supervivencia. Por otro lado, también entrañan el peligro, por su intensidad, de hacerse con el dominio de nuestra conducta. Es en estos casos es cuando la regulación emocional es especialmente importante, ya que es ella la que puede apartar lo negativo de este secuestro emocional de nuestro timón vital.



3. Los elementos de la Inteligencia Emocional

3.1 Autoconocimiento



Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales: 1. Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos; 2. Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites; y 3. Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

3.2 Autocontrol

Consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

1. Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales;
2. Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad;
3. Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal;
4. Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios; y
5. Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.



3.3 Auto motivación

Son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Esta motivación comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales:

- ✓ **Afán de triunfo:** Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia;
- ✓ **Compromiso:** Alinearse con los objetivos de un grupo u organización;
- ✓ **Iniciativa:** Disposición para aprovechar las oportunidades;
- ✓ **Optimismo:** Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

3.4 EMPATÍA

Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses. Es la habilidad o capacidad de ponernos en los zapatos de los demás. Sentir o imaginar cómo se siente la otra persona en determinada situación.

Esta empatía comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

1. Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones;
2. Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad;
3. Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente;
4. Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas; y
5. Conciencia política: Interpretar las corrientes sociales y políticas.

3.5 Habilidades sociales:

Son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes emocionales:



1. **Influencia:** Implementar tácticas de persuasión efectiva;
2. **Comunicación:** Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes;
3. **Manejo de conflictos:** Manejar y resolver desacuerdos;
4. **Liderazgo:** Inspirar y guiar a individuos o grupos;
5. **Catalizador de cambios:** Iniciar o manejar los cambios;
6. **Establecer vínculos:** Alimentar las relaciones instrumentales;
7. **Colaboración y cooperación:** Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos; y
8. **Habilidades de equipo:** Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

4.- EL PORVENIR DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

4.1 Habilidades del futuro

Decisiones con sentido

Las máquinas inteligentes ya se han hecho cargo de los trabajos de fabricación y de los sujetos a rutinas, por lo que habrá una demanda creciente de aquellos que las máquinas no pueden hacer.

Inteligencia social

Se define como la capacidad para conectar con los demás de manera directa y profunda para detectar y estimular reacciones e interacciones deseadas.

Pensamiento innovador y adaptativo

Es la habilidad de tener un pensamiento que **aporta soluciones y respuestas** más allá de lo rutinario o de lo que marcan las reglas.

El profesor David Autor, del Instituto de Tecnología de Massachusetts, ha rastreado los empleos en Estados Unidos durante las tres últimas décadas. Observa que las oportunidades de empleo disminuyen en las habilidades estándar de los trabajadores de cuello blanco y cuello azul, debido a la automatización de actividades rutinarias y la deslocalización global.

Culturalidad y diversidad

Para operar en distintos entornos culturales en un mundo conectado, además del dominio de idiomas, los profesionales necesitarán una gran capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes y ser capaz de detectar y **responder a los nuevos contextos**. La diversidad es el motor de la innovación; y lo que hace a un grupo inteligente es la combinación de distintas edades, disciplinas, trabajos y estilos de pensamiento.

Scout E. Page, profesor y director del centro de estudios de la Universidad de Michigan, ha demostrado que los equipos diversos superan en habilidad a aquellos expertos en ideas afines: «El progreso depende de nuestras diferencias colectivas y de nuestras aportaciones individuales».

Universo 'Big Data'

El computational thinking –pensamiento computacional– está relacionado con la capacidad para traducir grandes cantidades de datos abstractos y comprenderlos.

Alfabetización mediática

Se ha de estar preparado para evaluar y desarrollar el contenido que procede de los distintos canales de comunicación y utilizarlos como un

elemento de persuasión. La explosión del número de usuarios que intervienen en los **social media, los vídeos, blogs y podcast**, dominan nuestra vida social y laboral.

Transdisciplinariedad

Si el siglo XX fue la era de la especialización, en este milenio los enfoques multidisciplinares van a dominar el escenario. Este cambio tiene implicaciones importantes en el conjunto de habilidades profesionales que requieren las organizaciones: personas con la habilidad de **comprender e interrelacionar conceptos** y abstracciones a través de múltiples disciplinas

Mentalidad creativa

En un mundo tan expuesto a los datos, los preferidos por las empresas serán aquellos que representen y desarrollen **métodos de trabajo enfocados a los resultados**. Los sensores, las herramientas de comunicación y el procesamiento de los datos que aglutina la red suponen una nueva oportunidad para dar un enfoque distinto a nuestro trabajo.

Gestión del conocimiento

Discriminar la **información** por importancia para aumentar la capacidad cognitiva también será una de las habilidades más valoradas en los procesos de selección. Un mundo rico en datos procedentes de distintos canales supone una sobrecarga de conocimiento.

Colaboración virtual

En un mundo donde los equipos virtuales serán lo habitual, se tendrá que desarrollar la capacidad de **trabajar de forma productiva en soledad**, a la vez que demostrar que se está presente y se **participa en las decisiones**. En el caso de los líderes deberán desarrollar estrategias para **involucrar y** motivar a un equipo disperso.

4.2 TECNOLOGIA 4.0



La tecnología 4.0 ha cambiado la forma en que se hacen muchas de nuestras actividades personales y laborales. Se ha formado un entorno que ha sido llamado **VUCA**, en el que se mueven las organizaciones en la actualidad, se caracteriza por la **volatilidad**, la **incertidumbre**, la **complejidad** y la **ambigüedad**.

Este concepto se fraguó en la década de los noventa por los soldados norteamericanos y que responde al acrónimo inglés formado por los términos **Volatility (V)**, **Uncertainty (U)**, **Complexity (C)** y **Ambiguity (A)**.

En este escenario es en el que las empresas se ven obligadas a adaptarse a los continuos cambios que atacan su programación estratégica y sus rutinas profesionales.

El entorno VUCA está presente en infinidad de sectores profesionales como el de los servicios, industria, tecnología o banca en el que los avances tecnológicos o las fluctuaciones propias del mercado económico son los causantes de la inclusión de las organizaciones en este tipo de entornos.



4.3 Recomendaciones

El futuro si bien ya vimos es incierto, tanto en el entorno laboral como personal, sin embargo, lo que sí sabemos es que debemos adoptar una actitud de adaptabilidad y autodidacta.

De ahí la importancia de tomar en cuenta lo siguiente:



- * Tener una formación constante.
- * Rápida adaptación al cambio.
- * Ejercer el Liderazgo Positivo.
- * Adquirir habilidades blandas.
- * Anticiparse a lo que viene.

CONCLUSIONES

Durante el proceso de capacitación abordamos el concepto y origen de la Inteligencia Emocional, que, si bien es cierto, ha sido abordada desde la antigüedad, seguimos con muy poco conocimiento de este gran mundo de las emociones.

Se conocieron las técnicas y características de la IE por medio de ejemplos y ejercicios vivenciales que ayudaron a aterrizar el aprendizaje entre cada uno de los miembros del grupo.

Se reconoció la importancia de llevar a cabo un paso adelante respecto de la tecnología y las habilidades blandas que nos permitirán actuar con éxito en el futuro.

Lo más importante del curso es que nos hemos dado cuenta de que todos podemos incrementar nuestra inteligencia emocional si nos lo proponemos. El futuro que nos espera va a requerir que seamos capaces de adaptarnos al cambio a velocidades estratosféricas, por lo que invitamos a que te sigas capacitando y adquiriendo conocimientos basados en lo que hemos reflexionado.