



Desempeño y potencial

TEMA 4. Inteligencia emocional

“Lo que realmente importa para el éxito, la felicidad y una vida larga de logros es la inteligencia emocional”
- **Daniel Goleman**

La serie "The Big Bang Theory" ilustra a la perfección a un individuo dotado de una elevada inteligencia intelectual. Este personaje posee una habilidad innata para analizar situaciones objetivamente, correlacionar información y detectar patrones, habilidades que le brindan éxito en un ámbito intelectual y estructurado. Sin embargo, sus habilidades personales y sociales son limitadas. Es en este contexto donde la inteligencia emocional se vuelve crucial para el desarrollo holístico del individuo y su éxito en la sociedad. Mientras que la capacidad intelectual puede ser innata, la inteligencia emocional puede desarrollarse con el tiempo. Para algunas personas, este desarrollo puede ser desafiante, ya que su mentalidad rígida y lógica choca con la vasta variedad de variables emocionales y sociales, lo que complica su asimilación, integración y adaptación.

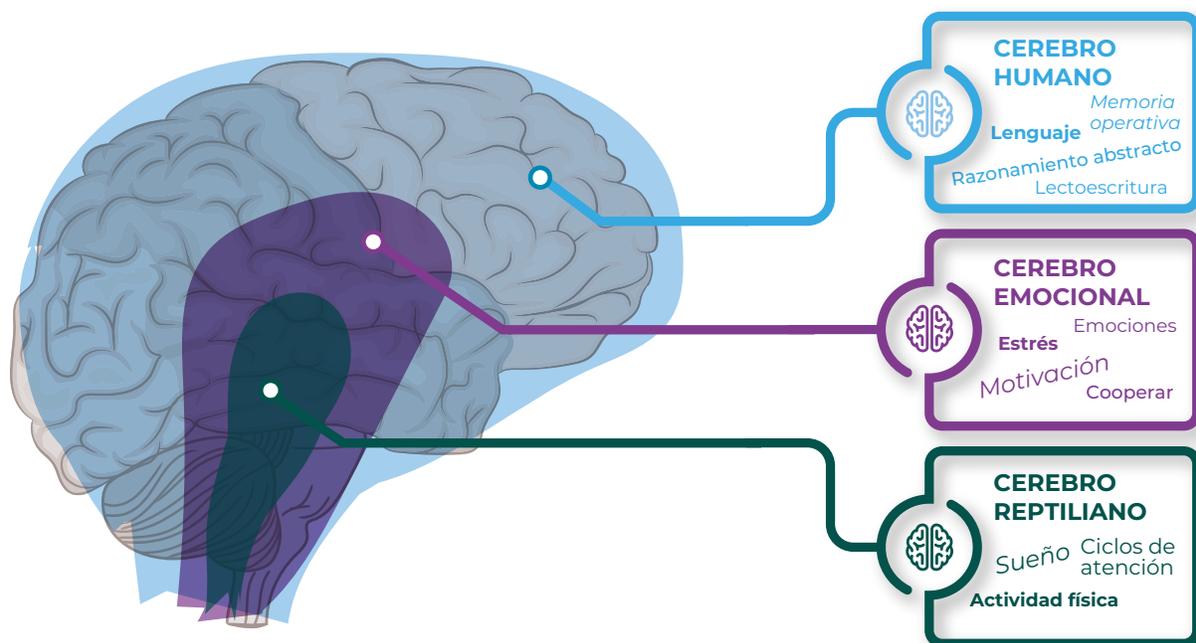
Las principales teorías sobre las emociones se agrupan según su enfoque: fisiológicas, neurológicas y cognitivas (Admin-lafi, 2022).

1. Teorías Fisiológicas:

- a. Argumentan que las respuestas internas del cuerpo, como las de la amígdala y otras áreas subcorticales, desencadenan las emociones.
- b. Sugieren que neurotransmisores, tales como la noradrenalina, la dopamina y la serotonina, influyen en el estado de ánimo.

2. Teorías Neurológicas:

- a. Proponen que la actividad cerebral genera respuestas emocionales.
- b. Consideran las emociones como sensores de cambio que actúan como motivadoras para la acción y la movilización de recursos, ya sean internos o externos.
- c. Ven las emociones como interpretaciones del entorno, ya sea interno o externo, basadas en la información percibida que siempre conducen a una acción.



3. Estructura del Cerebro según estas Teorías:

- a. **Cerebro Reptiliano:** Encargado de mantener las funciones vitales, como la respiración y el metabolismo. Incluye el tallo encefálico, que abarca el mesencéfalo, puente de Varolio y bulbo raquídeo.
- b. **Cerebro Emocional:** Compuesto por el sistema límbico, incluye el tálamo, hipotálamo, amígdala e hipófisis. Está relacionado con el aprendizaje, memoria y emociones, siendo el centro neural de las emociones primarias.
- c. **Cerebro Pensante o Neocórtex:** Se encarga de la planificación, comprensión de sentimientos y coordinación de movimientos. En esta región, las emociones y los pensamientos se combinan, dando origen a las emociones secundarias (Silgado, 2021).

En esencia, ambos sugieren que, para ser emocionalmente inteligentes, debemos primero ser conscientes de nuestras propias emociones, entender su origen y cómo nos afectan. Una vez que somos capaces de identificar y comprender nuestras emociones, podemos aprender a manejarlas de manera efectiva, lo que nos permite interactuar de manera constructiva con los demás.

La inteligencia emocional, como ambos autores destacan, es una habilidad que se puede aprender y desarrollar. No es una característica innata que se tiene o no se tiene, sino más bien una serie de habilidades que se pueden cultivar con el tiempo y la práctica. Esta capacidad de aprender y desarrollar la inteligencia emocional es lo que nos permite adaptarnos y prosperar en una variedad de situaciones, desde las relaciones personales hasta los entornos profesionales. Es un componente esencial para el éxito en muchas áreas de la vida y es cada vez más valorada en la sociedad actual (Kofman, 2022; Goleman, 2022).



Figura 2. Elaboración propia, basado en Kofman (2022).



Figura 3. Elaboración propia, basado en Goleman (2022).

Robert Plutchik propuso que existen ocho emociones básicas: alegría, tristeza, ira, miedo, anticipación, sorpresa, desconfianza y aceptación. Estas emociones pueden combinarse entre sí y variar en intensidad, dando lugar a emociones más complejas y matizadas (Alabau, 2021).

● **Emociones básicas y complejas o secundarias:** Las emociones básicas son aquellas que se consideran universales y fundamentales para la experiencia humana. Son instintivas y a menudo tienen un claro componente fisiológico asociado. Por ejemplo, la alegría puede asociarse con una sensación de ligereza o

una sonrisa, mientras que el miedo puede venir con una sensación de tensión o un latido cardíaco acelerado. Las emociones complejas o secundarias son combinaciones de las emociones básicas y a menudo son el resultado de la reflexión o interpretación. Por ejemplo, la nostalgia puede ser una combinación de tristeza y alegría.

● **Emoción antagónica u opuesta:** Según Plutchik, cada emoción básica tiene una emoción opuesta. Por ejemplo, la alegría se opone a la tristeza y el miedo se opone a la ira. Reconocer estas polaridades puede ayudar a las personas a entender y equilibrar sus emociones.

Por ejemplo, alguien que está lidiando con una intensa ira podría tratar de acceder o invocar sentimientos de miedo para moderar esa ira.

● **Intensidad de la emoción:** Las emociones pueden variar en intensidad, desde sentimientos leves hasta emociones abrumadoras. Por ejemplo, un leve disgusto puede intensificarse hasta convertirse en ira, y luego en furia si no se maneja adecuadamente. Entender la intensidad de una emoción es crucial para manejarla efectivamente. Reconocer cuando una emoción está aumentando en intensidad permite a las personas tomar medidas para calmarla antes de que se vuelva abrumadora.

El modelo de Plutchik es visualmente representado como una "rueda de emociones", que muestra las emociones básicas y cómo se combinan para formar emociones más complejas. La comprensión y el reconocimiento de estas emociones y sus interacciones pueden ser herramientas poderosas para el autoconocimiento y el crecimiento emocional.

EMOCIÓN BÁSICA	FUNCIÓN	INTENSIDAD		FUNCIÓN	EMOCIÓN OPUESTA
Alegría	Reproducir, Mantener y repetir	Éxtasis > Alegría > Serenidad	Aislamiento > Tristeza > Pesar (depresión)	Reintegración / Conecta con lo importante	Tristeza
Confianza / Afecto	Afiliación - apoyo mutuo	Admiración > Confianza > Aceptación	Aburrimiento > Disgusto > Aborrecimiento	Rechazo (expulsión del veneno)	Aversión / Disgusto
Miedo	Protección	Terror (pánico) > Miedo > Aprensión	Enfado (molestia) > Ira (enojo) > Furia	Dstrucción del peligro / Poner límites	Ira / Enojo
Sorpresa	Orientación	Asombro > Sorpresa > Distracción	Interés > Anticipación (expectativa) > Alerta	Exploración	Anticipación / Expectativa

Figura 3. Categoría de las emociones según Plutchik. Adaptación basada en Alabau (2021).

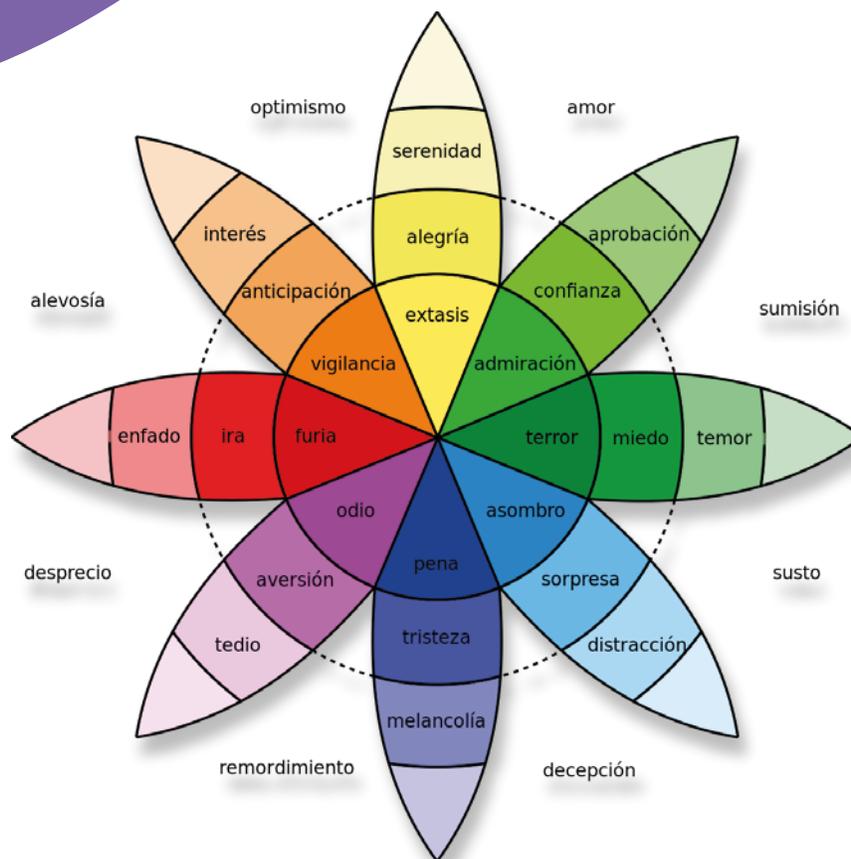


Figura 4. Rueda de las emociones Plutchik (Silgado, 2021).

La Importancia de la inteligencia emocional en las empresas

Un estudio del World Economic Forum revela que el 90% de los colaboradores con un desempeño destacado poseen un alto nivel de inteligencia emocional. Además, esta capacidad tiene un impacto en el 58% de las actividades en empresas (Rivas, 2023). Esta habilidad contribuye a formar líderes y colaboradores más completos, potenciando así los talentos del equipo.

Claramente, la inteligencia emocional se ha consolidado como un factor crucial en el ámbito laboral. No sólo influye en el desempeño individual de los

colaboradores, sino que también tiene un impacto significativo en la operación general de las empresas. La capacidad de entender, gestionar y expresar adecuadamente nuestras emociones, así como las de los demás, se traduce en ambientes de trabajo más armónicos y productivos. Las herramientas como el modelo tridimensional de Plutchik proporcionan una base sólida para comprender la complejidad de las emociones y cómo éstas interactúan entre sí. Es esencial que tanto individuos como organizaciones reconozcan la importancia de invertir en el desarrollo de esta habilidad, pues su impacto va más allá del ámbito profesional, beneficiando también la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

Referencias

Admin-lafi (2022). Neurociencias de las Emociones. *IAFI Coaching Y PNL*.
<https://pnliafi.com/neurociencias-de-las-emociones/>

Alabau, I. (2021). La rueda de las emociones de Robert Plutchik. *Psicología Online*.
<https://www.psicologia-online.com/la-rueda-de-las-emociones-de-robert-plutchik-4707.html>

Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. México: Penguin Random House.

Goleman, D., Markman, A., McKee, A., David, S., y Harvard Business Review. (2021). *Inteligencia Emocional: Cómo las emociones intervienen en nuestra vida personal y profesional*. México: Editorial Reverte-Management.

Kofman, F. (2022). *La empresa consciente: cómo construir valor a través de valores*. Argentina: Editorial Conscious Business Centre/ Grito Sagrado.

Rivas, M. R. (2023). La inteligencia emocional es la clave para tener un liderazgo inteligente. Forbes México.
<https://www.forbes.com.mx/la-inteligencia-emocional-es-la-clave-para-tener-un-liderazgo-inteligente/>

Silgado, S. (2021). Emociones secundarias: cuáles son, características y ejemplos. *Psicología Online*.
<https://www.psicologia-online.com/emociones-secundarias-cuales-son-caracteristicas-y-ejemplos-5517.html>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.