

Importancia y Beneficios de la Inteligencia Emocional

Beneficios de la inteligencia emocional

Autoras: Carmen García Leaniz y Olga Cañizares

Índice

Apuntes	3
1.1. Beneficios en la salud	3
1.2. Beneficios en organizaciones	7
1.3. Beneficios en el sector educativo	11

1.1. Beneficios en la salud

En el apartado de Neurociencia hemos podido comprobar el impacto que tienen las emociones sobre nuestra capacidad de decidir, nuestra memoria y aprendizaje. Ahora veremos que la gestión emocional tiene muchas más consecuencias. Cada vez son más los estudios e investigaciones científicas que demuestran, con datos contrastados, el **impacto de las emociones y los beneficios que implica desarrollar la inteligencia emocional** en las personas, en los equipos y en las organizaciones de diferentes ámbitos:

- ▶ Sir William Osler realizó investigaciones que demostraron la existencia de una relación entre las enfermedades del corazón y determinados patrones de conducta característicos de los pacientes con enfermedades cardiovasculares. Casi un siglo más tarde, los cardiólogos Friedman y Rosenman descubrieron en sus pacientes un patrón de comportamiento: por un lado, vivir siempre con prisas y por otro, experimentar con frecuencia sentimientos de enfado, hostilidad y agresividad. Nuestro organismo, ante este tipo de sentimientos, libera la hormona de la corticotropina (HLC), la cual provoca un aumento de la presión arterial y del gasto cardíaco, taquicardia, etc. En definitiva, se ha demostrado que existe una relación entre el estrés y las enfermedades cardiovasculares.
- ▶ Epidemiólogos de la University College (Londres) monitorizaron estímulos mentales positivos y negativos para medir biológicamente la felicidad y la tristeza (presión arterial, cortisol). Las personas de **carácter triste producían un 32 % más de cortisol**. Concluyeron que quienes tienen un **ánimo positivo padecen menos problemas endocrinos y vasculares**.

- ▶ Christopher Peterson, psicólogo de la Universidad de Michigan, realizó un estudio con 122 hombres que habían sufrido un ataque al corazón. Se evaluó su grado de optimismo. Ocho años más tarde, 21 de los 25 hombres más pesimistas habían muerto, y tan solo 6 de los 25 más optimistas habían muerto. Se demostró así una relación entre el grado de optimismo y la probabilidad de supervivencia. Otras investigaciones realizadas a pacientes con *bypass*, demostraron que aquellos que eran más optimistas se recuperaban más rápidamente y con menos complicaciones postoperatorias que los pesimistas.

- ▶ Bruce McEwen, psicólogo de la Universidad de Yale, publicó en 1993 un estudio en el que demostraba la relación entre estrés-enfermedad. Señaló que el estrés provocaba:
 - Alteración de la función inmunológica, pudiendo incluso acelerar la metástasis de cáncer.
 - El aumento de la probabilidad de sufrir infecciones virales.
 - Incremento de la placa que provoca la arterioesclerosis, aumentando los coágulos en sangre y la probabilidad de sufrir infartos.
 - La aceleración del comienzo de la diabetes.
 - El incremento de ataques de asma.
 - Daños en el hipocampo, perjudicando así a la memoria (cuando el estrés se mantiene de forma prolongada en el tiempo).

- ▶ Norman Cousins, director de la revista *Saturday Review* en la década de 1970, fue diagnosticado con una enfermedad autoinmune, con solo una posibilidad sobre 500 de curarse. Siendo consciente de que el estrés y la preocupación solo podrían empeorar su estado, concluyó, por simple deducción, que las emociones positivas podrían mejorar su salud. Cousins, con la aprobación de su médico, se instaló en un hotel, estuvo viendo día tras día películas cómicas, vídeos y espectáculos humorísticos, para beneficiarse de las virtudes terapéuticas de la risa. También recibía frecuentes visitas de sus amigos y solo tomaba fuertes dosis de vitamina C.

De forma casi milagrosa, la enfermedad remitió y Cousins se curó. Su experiencia fue publicada en el *New England Journal of Medicine*.

- ▶ El suceso anterior fue considerado como fundamento científico por muchos investigadores, entre ellos el Dr. Lee Berk. Este y su equipo realizaron un estudio en el que descubrieron que **la risa tiene efectos significativos y sorprendentes** sobre dos hormonas: las beta-endorfinas (sustancias químicas de la familia que eleva el estado de ánimo) y la hormona de crecimiento humano (HGH, lo que contribuye a la optimización de la inmunidad). Tomando dos grupos de pacientes, uno de ellos visualizó películas y vídeos humorísticos. Por otro lado, se formó un grupo de control, al que no se le proyectaron dichas filmaciones. Las personas que vieron los vídeos, aumentaron en un 27 % y 87 %, respectivamente dichas hormonas. Sin embargo, el grupo de control, que no vio películas, no experimentó dicho aumento.
- ▶ E. Evans, en 1926, realizó una investigación en la que pudo establecer una **conexión entre la pérdida de una relación afectiva y la probabilidad de desarrollar cáncer**. En concreto, observó que un alto porcentaje de los pacientes con cáncer habían sufrido una pérdida de una relación emotiva importante (viudos, divorciados o separados). En este sentido, se concluyó que las personas que no lograban asumir la pérdida, tenían más probabilidades de contraer la enfermedad. En esta misma línea, otros investigadores establecieron relaciones entre la incapacidad de expresar emociones genuinas y una mayor probabilidad de padecer cáncer.
- ▶ En 1996, el psicoterapeuta clínico americano Lawrence LeShan, realizó un estudio con más de 500 pacientes de cáncer, en el que concluyó que había una relación entre la aparición de tumores malignos y la pérdida del sentido de la vida (desesperanza, desamparo), la incapacidad para expresar enfado y la pérdida de una relación emocional importante.

- ▶ Investigadores del Royal Marsden Hospital (Londres) analizaron en 1999 a más de 600 mujeres con cáncer de pecho. Comprobaron que las mujeres con cáncer de pecho que manifestaban **desesperanza**, tenían un **índice de supervivencia menor**.
- ▶ El investigador Joseph C. Courtney realizó un estudio con 569 pacientes de cáncer de colon y recto y otro de personas sanas. Los pacientes que decían que en los últimos diez años habían tenido serios problemas de estrés en el trabajo, multiplicaban por cinco veces y media la probabilidad de tener cáncer, comparados con aquellos que no sufrían ese tipo de problemas.
- ▶ La Universidad de Kentucky publicó en 2001 un estudio realizado en un convento de monjas. A través del análisis de los votos de ingreso que habían hecho las novicias, se concluyó que aquellas monjas que se planteaban los votos con una actitud optimista, vivían más años (una media de casi ocho más) que aquellas que plantearon los votos como un sacrificio.
- ▶ Un estudio realizado durante 7 años a más de 3500 ancianos de Canadá concluyó que aquellos ancianos que consideraban, al comienzo del estudio, que su salud era mala, tuvieron una tasa de mortalidad tres veces superior a la del grupo de ancianos que opinaban que su salud era excelente (incluso habiendo casos en que los optimistas tenían, según los médicos, un estado de salud peor que algunos del grupo de los pesimistas).
- ▶ El psicólogo Sheldon Cohen realizó un estudio sobre la gripe. Realizaron una evaluación del grado de estrés de un grupo de personas y luego las expuso al virus. En el estudio, concluyeron que **cuanto mayor era el nivel de estrés en la vida de los participantes, más probabilidades tenían de contraer la gripe**. Tan solo el 27 % de los que tenían poco estrés, desarrollaron posteriormente la gripe. Sin embargo, del grupo que tenía mayor nivel de estrés, el 47 % contrajeron la gripe. Se demostró así que el estrés debilita nuestro sistema inmunológico.

- ▶ La Clínica de Reducción del Estrés, de Jon Kabat-Zinn, ha demostrado que el **entrenamiento en relajación** ayuda a los pacientes a **reducir los síntomas** de sus aflicciones y **acelera la recuperación** de sus enfermedades.

1.2. Beneficios en organizaciones

- ▶ Diversas investigaciones realizadas por el Foro Económico Mundial han concluido que 6 de las 10 habilidades clave para el mundo laboral corresponden a competencias sociales y emocionales. En otra encuesta, el 92 % de los ejecutivos encuestados afirmaron que habilidades como la resolución de problemas y la comunicación son claramente iguales o más importantes que las técnicas. Empresas como Allstate, Bank of America y Google están dando prioridad a los programas de desarrollo de competencias de inteligencia emocional.
- ▶ Un estudio realizado por *The Society for Human Resource Management (SHRM)*, en más de 600 empresas, demuestra que los programas de entrenamiento de habilidades socioemocionales mejoran la salud y el equilibrio emocional de sus trabajadores (reduce el estrés, el absentismo y la rotación) y el rendimiento de los equipos de trabajo (incremento de resultados de hasta un 56 % y mejora del clima laboral).

Para ver dichos **beneficios ilustrados con casos concretos**, es recomendable que leas el estudio *Business Case for Emotional Intelligence*, que tienes disponible para su lectura en el apartado de + Información.

Accede al artículo a través del aula virtual o de la siguiente dirección web:

http://www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html

En 1998, **Goleman y Boyatzis** diseñaron la herramienta **ECI 360º** (Emotional Competence Inventory: inventario de competencias emocionales), en colaboración con la consultora Hay Group, a través de la cual medían 22 competencias de inteligencia emocional. En 2011, Hay Group junto con McClelland Center publicaron un informe, *Emotional and Social Competency Inventory (ESCI)*, en el que demuestran, a través de diversos estudios, que la inteligencia emocional (IE) produce importantes **mejoras en el rendimiento y resultados** de las personas.

Las principales conclusiones extraídas por la consultora son:

- ▶ Los diseñadores de *software* con un nivel elevado de inteligencia emocional consiguen desarrollar programas informáticos hasta tres veces más rápido que otros diseñadores con puntuaciones más bajas.
- ▶ Los comerciales con un nivel elevado de inteligencia emocional producen el doble de beneficios respecto a compañeros con un bajo nivel de inteligencia emocional.
- ▶ Una empresa de muebles comprobó que, al seleccionar vendedores basándose en su nivel de inteligencia emocional, logró disminuir a la mitad el índice de rotación de la plantilla durante el primer año.
- ▶ Un estudio realizado en una **consultora multinacional** demostró que los socios con una **IE por encima de la media** tenían una **rentabilidad un 139 % superior** a la del resto.

Investigaciones realizadas por Six Seconds en su Business Case 2016

El informe *Business Case 2016*, publicado por la organización sin ánimo de lucro estadounidense Six Seconds, demuestra cómo las compañías que desarrollan en sus empleados las competencias de inteligencia emocional —y las tienen en cuenta en

iniciativas de cambio– reducen costes asociados con la rotación, el absentismo y bajo rendimiento.

Las investigaciones han demostrado claramente que los líderes que tienen un alto grado de inteligencia emocional son más exitosos. Algunos de estos estudios se han realizado en:

- ▶ PepsiCo: los ejecutivos seleccionados con un perfil de competencias socioemocionales generan un 10 % más de productividad que aquellos que fueron seleccionados sin tener en cuenta estas competencias.
- ▶ Sheraton: una iniciativa de desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de los Hoteles Sheraton ayudó a incrementar un 24 % la cuota de mercado.

Los líderes emocionalmente inteligentes son más eficaces:

- ▶ Amadori: esta empresa de productos de alimentación consiguió reducir un 63 % la rotación de sus empleados al desarrollar un programa de inteligencia emocional con los *managers* de la compañía.
- ▶ Us Air Force: las fuerzas armadas de EE. UU. han logrado ahorrarse 190 millones de dólares gracias a un programa de inteligencia emocional realizado con los paracaidistas.
- ▶ Grupo farmacéutico internacional: un programa de inteligencia emocional realizado con el equipo directivo aumentó un 8.9 % las competencias socioemocionales de los directivos, y estos resultados fueron acompañados de un crecimiento del beneficio de más de dos dígitos.

En un estudio reciente (*Workplace Issues Report 2012, Six Seconds*) se preguntó a 775 líderes sobre cuáles eran los desafíos más importantes que tenían que afrontar en el trabajo y un 76 % respondió que los desafíos más importantes estaban relacionados con las personas y las relaciones, mientras que solo el 24 % respondió que estaban relacionados con las finanzas y aspectos técnicos. Así mismo, un 89 % de los líderes concluyó que la inteligencia emocional era muy importante o esencial para superar los desafíos más importantes de sus empresas.

Accede al documento a través del aula virtual o de la siguiente dirección web:

<https://www.6seconds.org/2016/07/07/new-business-case-emotional-intelligence/>

Resultados de programas de inteligencia emocional en empresas españolas

No hay muchas investigaciones publicadas de programas de inteligencia emocional en empresas españolas, aunque nos consta que cada vez son más las que están poniendo en marcha programas de desarrollo de competencias de inteligencia emocional.

Podemos destacar dos experiencias que tuvieron resultados medibles:

- ▶ En España, la conocida marca de ropa Springfield realizó en 2004 un programa orientado a mejorar las ventas a través del desarrollo de la IE (autoimagen, gestión de emociones, empatía, etc.). Los vendedores que realizaron dicho programa incrementaron las ventas entre un 5-25 %.
- ▶ Deutsche Bank España, empresa pionera en la investigación sobre el desarrollo de las Competencias Emocionales, implementó en 2010 el proyecto piloto «Gimnasio emocional», en colaboración con la Fundación de Educación Emocional y la Universidad de Barcelona. El objetivo desde RR. HH. era «impactar de forma

positiva en los resultados de DB a través del desarrollo de las competencias emocionales». Trabajaron dichas competencias con un reducido grupo de *managers* mediante el entrenamiento físico, psíquico y social. En palabras del propio banco, «este programa ha permitido desarrollar nuevos hábitos en la gestión emocional, **logrando una mejora significativa del clima laboral, disminución del absentismo y la rotación, desarrollo de la habilidad para regular las propias emociones, fomentado buenas prácticas, y una mejora de la satisfacción laboral**».

1.3. Beneficios en el sector educativo

Estudios realizados por CASEL (Fundación para el desarrollo de habilidades socio-emocionales, creada en EE. UU. por Daniel Goleman) y la Fundación Marcelino Botín demuestran que los programas de desarrollo de habilidades socioemocionales en el sector educativo:

- ▶ Promueven el **bienestar personal** y el **éxito académico** (11 % superior).
- ▶ **Reducen** los problemas relacionados con **violencia, drogas**, alcohol, anorexia, etc.
- ▶ Mejoran la **convivencia** en las aulas.
- ▶ Favorecen el **desarrollo integral** como persona.

Por otro lado, en un estudio realizado por Joseph A. Durlak, de la Universidad Loyola de Chicago, y Joseph L. Mahoney, de la Universidad de Wisconsin, se analizaron los resultados obtenidos por 213 programas de educación emocional.

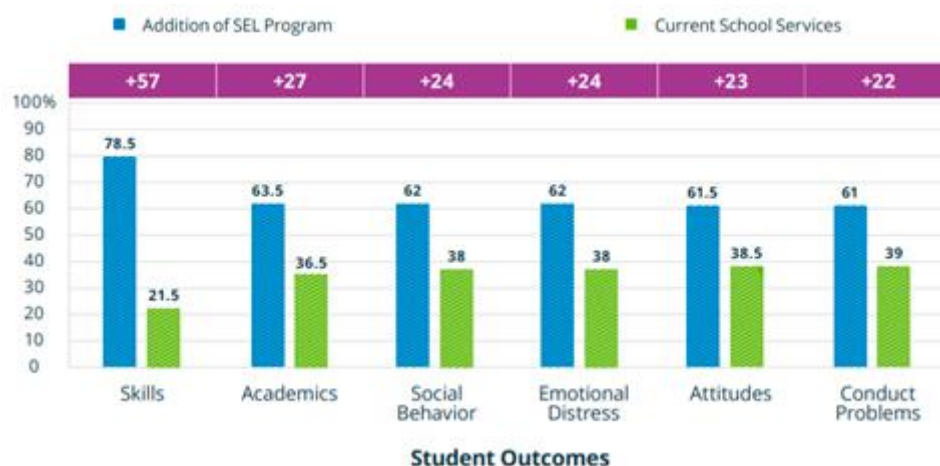


Figura 1. Porcentaje de alumnos que mejoran al incluir un Programa de Educación Emocional. Fuente: <https://casel.org/wp-content/uploads/2019/12/Practical-Benefits-of-SEL-Program.pdf>

Los principales beneficios registrados tras introducir los programas de educación emocional fueron los siguientes:

- ▶ Un 57 % más de los estudiantes mejoraron sus niveles de habilidades (Skills, en la figura).
- ▶ Un 27 % más de los estudiantes mejoraron su desempeño académico al final del programa (Academics).
- ▶ Un 24 % más mejoró las conductas sociales (Social Behavior) y los niveles más bajos de angustia (Emotional Distress).
- ▶ Un 23 % más habría mejorado las actitudes (Attitudes).
- ▶ Y un 22 % más mostraría menos problemas de conducta (Conduct Problems).

En el módulo 8, en el apartado de «experiencias de éxito», se presentarán programas concretos que están teniendo dichos resultados.