

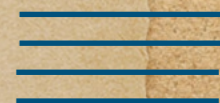
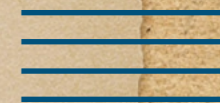
Desarrollo de la inteligencia emocional para equipos de alto rendimiento de TI.

Guía para la conferencia. (Temas)

1. ¿Cuales son sus expectativas?
2. ¿Cómo se sienten, qué emociones los identifica?
3. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos del modelo de IE en ambientes universitarios y empresariales?
4. ¿Cómo se desarrolla esto dentro de los cursos de proyectos en la Universidad CENFOTEC?

¿Como cambiar el clima
organizacional en menos de
tres minutos?

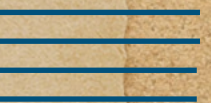
THE MANY EMOTIONS OF MISTER SPOCK



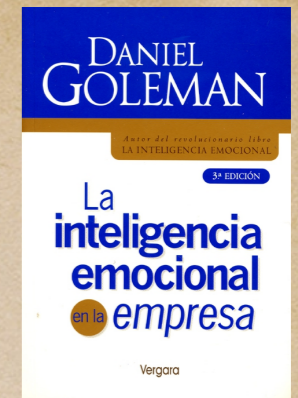
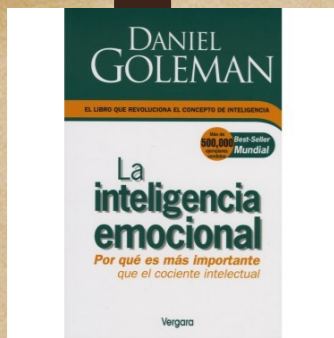
Podemos imitar los
movimientos del perrito...



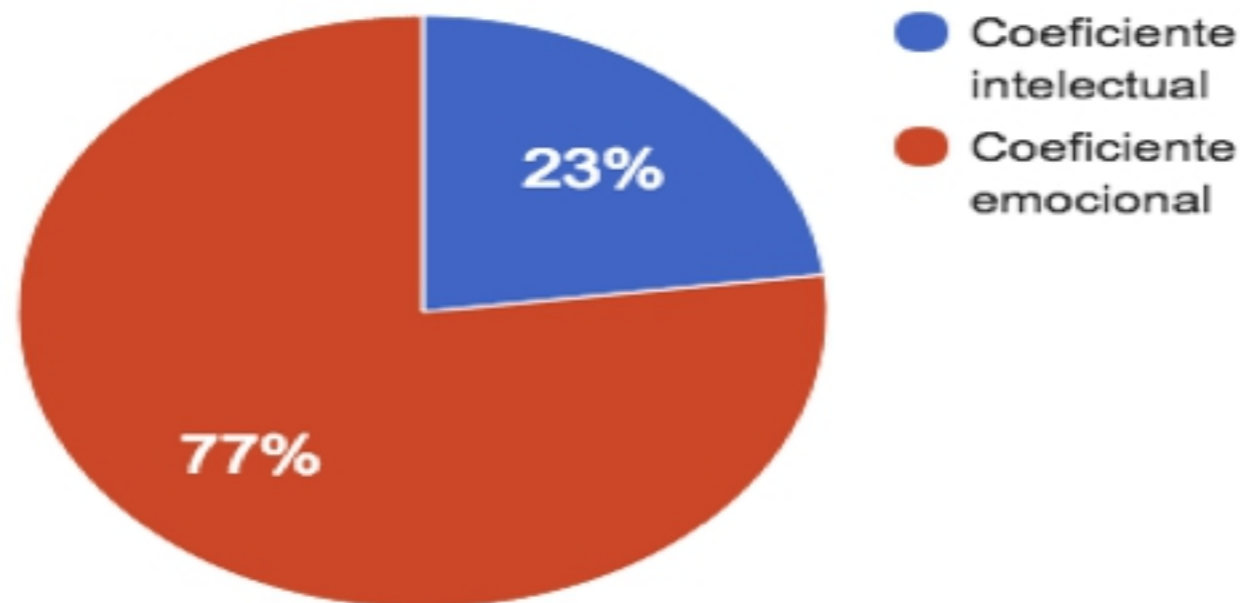
Identifiquemos la emoción que sentimos luego de bailar como el perrito.



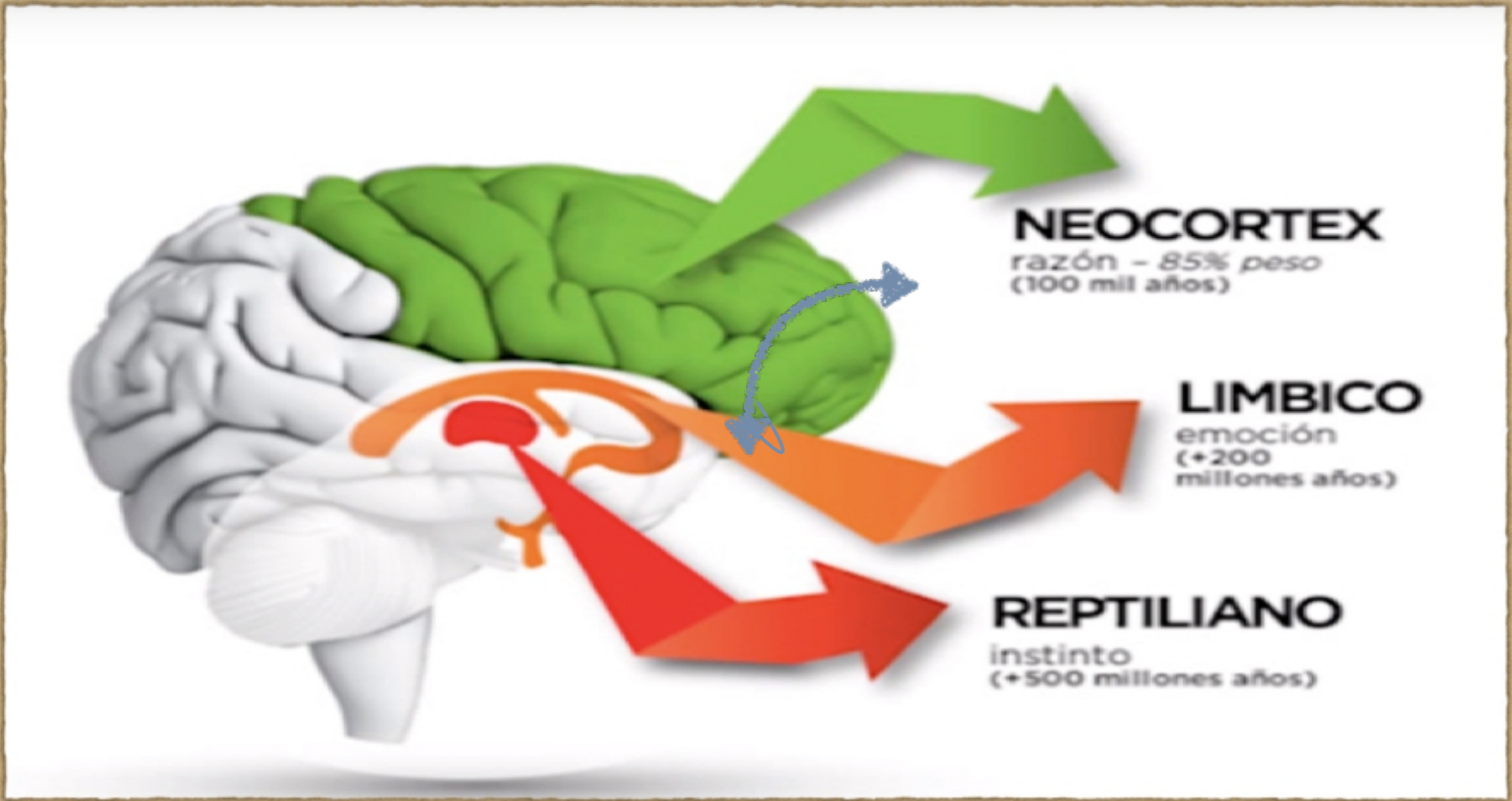
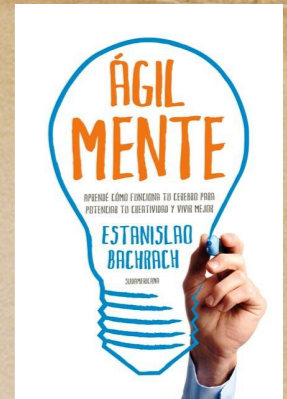
Factor humano...¿Por qué inteligencia emocional?



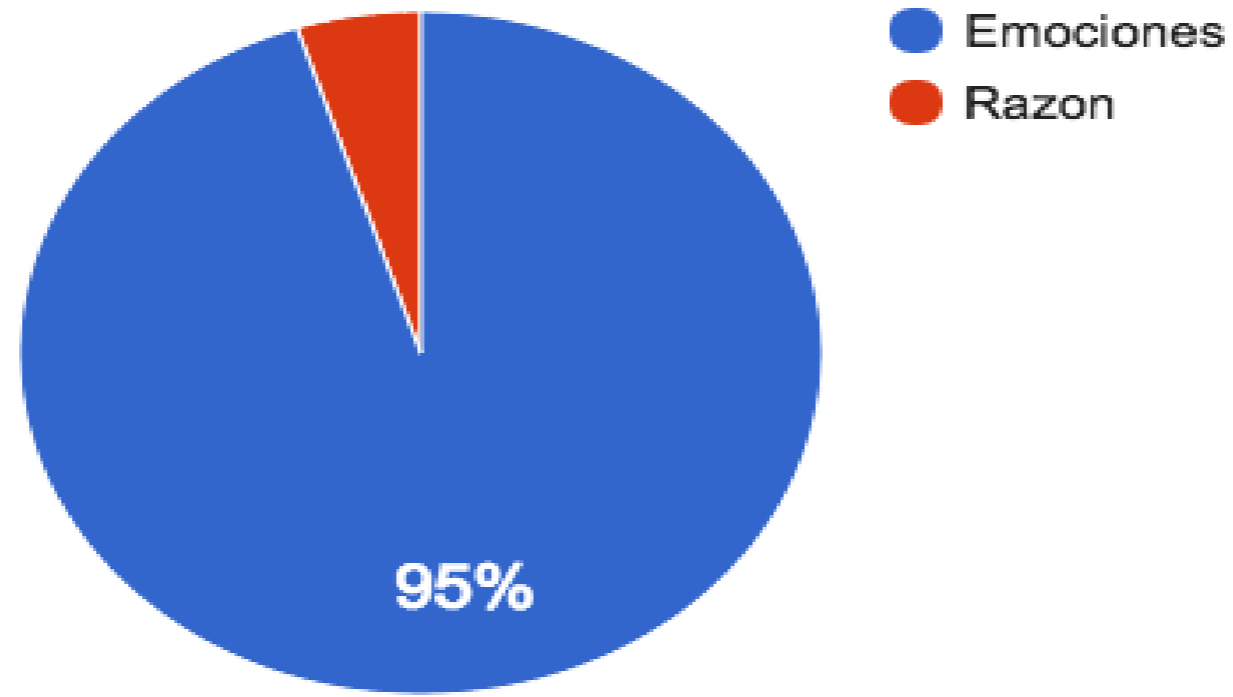
Coeficiente de éxito



Neurociencia



¿Cómo tomamos decisiones?



Breve historia del concepto “Inteligencia emocional”.

- ◆ David Wescheler 1943: factores no intelectuales que impactan el comportamiento inteligente.
- ◆ Howard Gardner 1983: Inteligencias múltiples.
- ◆ Reuven Bar-On, 1988: Coeficiente emocional.
 - ◆ EQ-I 2.0 2000 Prueba científica de tipo B (cumple requisitos de confiabilidad, validez, normalización)
- ◆ Peter Salovey y John Mayer, 1990: Inteligencia emocional.
- ◆ Daniel Goleman: 1995: Inteligencia emocional, best seller.
- ◆ Miles de libros, publicaciones e investigaciones científicas, casos de éxito le dan credibilidad a la importancia de la IE en la vida personal, familiar y del trabajo.

¿Qué es la inteligencia emocional?

“... se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”

Goleman Daniel, (1999) IE en el trabajo.

Marco de trabajo para la inteligencia emocional (1999).


Aptitud general	Definición	Aptitud específica
Auto-conocimiento	Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones	-Conciencia emocional, auto-evaluación precisa, confianza en sí mismo.
Autorregulación	Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.	-Autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e Innovación.
Motivación	Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas.	-Afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo.
Empatía	Captación de sentimientos, necesidades e intereses.	-Comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.
Habilidades sociales	Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables .	-Influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y/cooperación y habilidades de equipo .

Equipos de alto

rendimiento "Un equipo de alto rendimiento es aquel que consigue un elevado nivel de resultados con una elevada satisfacción y motivación de sus integrantes."

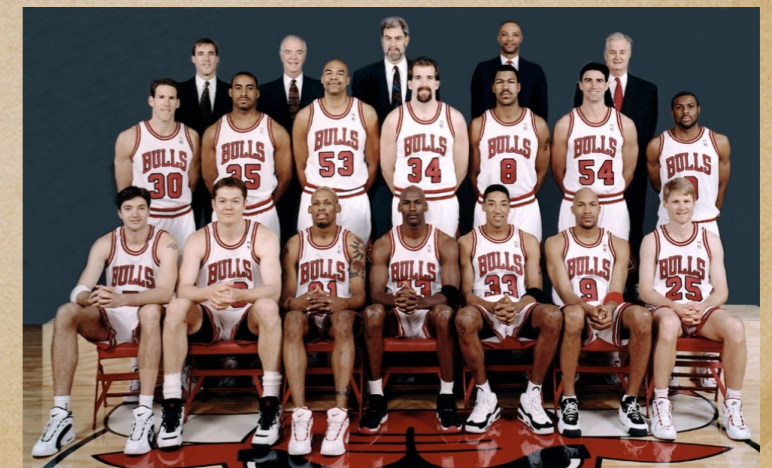
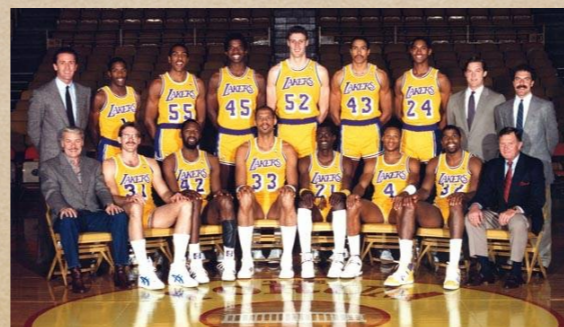
- ◆ Ejemplos de equipos de alto rendimiento: Apollo 13, equipo de diseño de Jonathan Ive (Jefe de diseño de apple responsable del diseño del IPOD y todos los productos nuevos de la compañía, los Lakers de los 80, los Bulls de Chicago (Phill Jackson), el Barcelona de Guardiola,

- Apolo 13 fue la séptima misión tripulada del Programa Apolo de los Estados Unidos y la tercera intención de alunizar.

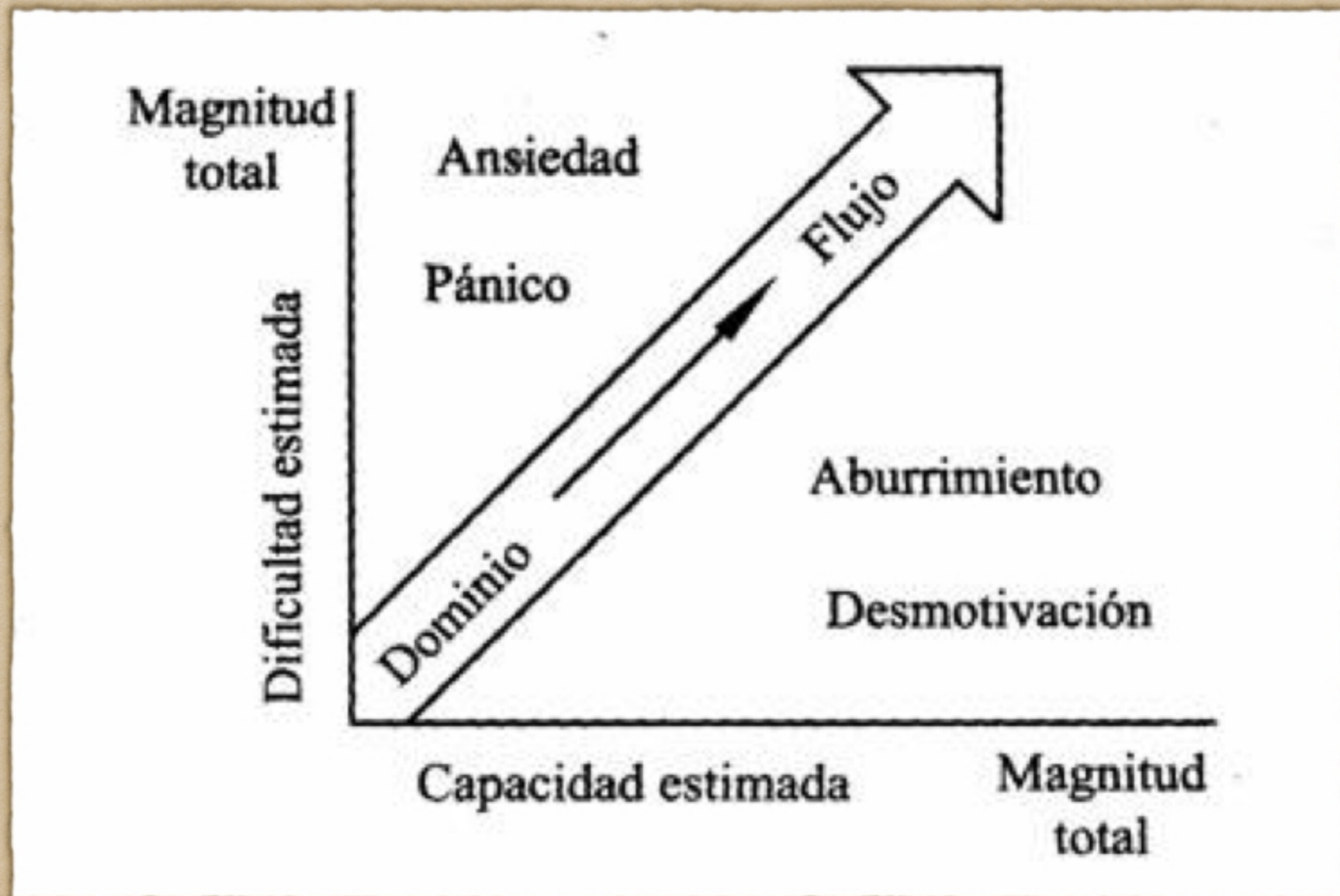


- La nave fue lanzada el 11 de abril de 1970 a las 13:13h. El alunizaje fue suspendido debido a la explosión de un tanque de oxígeno dos días después del despegue.

- La nave volvió a la Tierra el 17 de abril.



Mihaly Csikszentmihalyi, psicólogo y catedrático de neurociencias de la **Universidad de Stanford**.



Modelo TESI

**From Emotional Intelligence to Collaborative Intelligence™
A Team Model**



Copyright © 2007, Collaborative Growth® LLC All Rights Reserved.

Musica y tecnología .

(2945 p)



De la teoría al coaching (Una travesía)

IE

ISO

Comprensión
(Harvard)

Competencias

Ps. Grupos

Certificación Eq i
2.0 (Pend)

Pedagogía basada en pilares: Profundidad (causas raíz), medición, coaching y experiencias de aprendizaje)

- ◆ Talleres de experiencia profunda periódicos.
- ◆ Evaluaciones de IE periódicas que activan la necesidad del aprendizaje.
- ◆ Coaching y apoyo individual/grupal.
- ◆ Pequeños proyectos reflexivos.

¿Que son talleres de experiencia profunda?

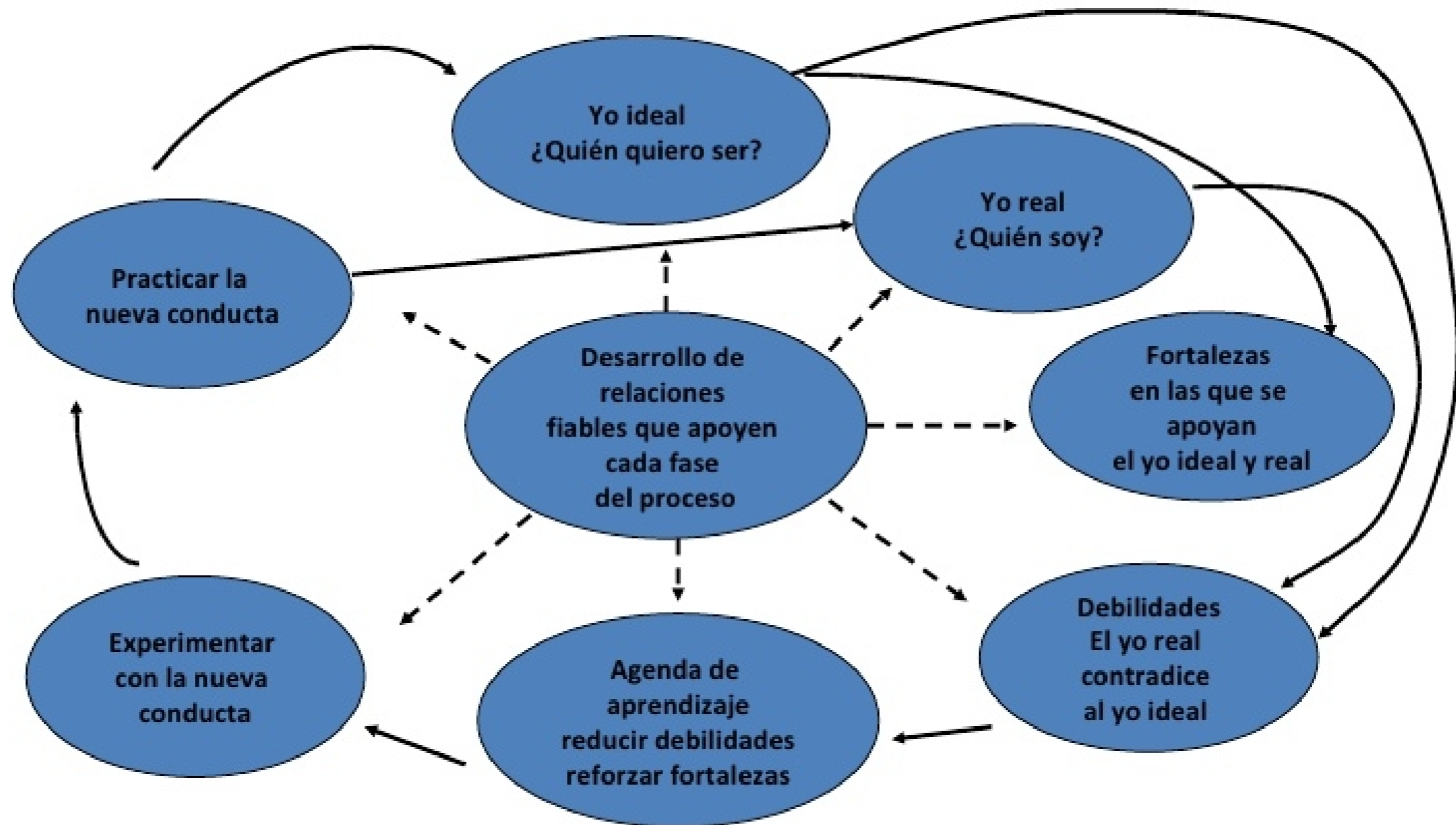


- ◆ Se nutren de un disparador real (película, caso, situación del equipo, interés de los estudiantes y/o evaluaciones).
- ◆ Luego se desarrolla una conversación grupal (estudiantes como actores, no espectadores pasivos).
- ◆ Promover una confrontación constructiva en la que se analiza la situación real del equipo versus la situación ideal.
- ◆ Resumen del tema con énfasis en los aprendizajes.

Coaching individual y grupal.

- ◆ Acompañamiento individual y grupal en el proceso de aprendizaje auto-dirigido.
- ◆ “Profe siento que el equipo no esta organizado yo tengo experiencia pero no quiero meterme para no generar incomodidad, que me aconseja...”, estudiante de proyecto 1.

Teoría del Aprendizaje Autodirigido de Boyatzis



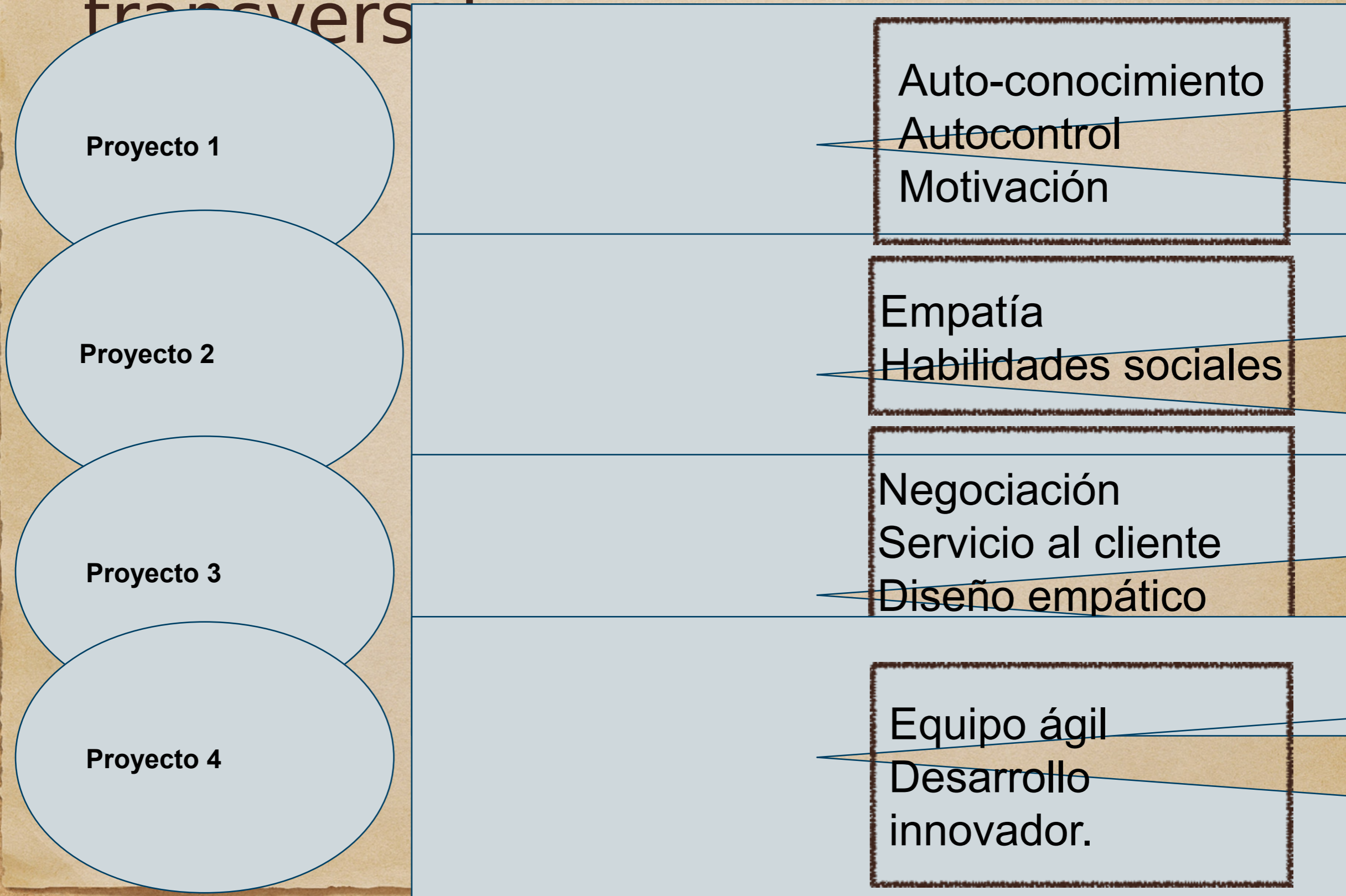
Video: La teoría del
marshmallow



Experiencia de trabajo dentro de la Universidad.

- ◆ Metodología innovadora de enseñanza y aprendizaje que se caracteriza por:
 - ◆ Estudiantes deben aprender y hacer al mismo tiempo.
 - ◆ Estudiantes son actores que construyen sus aprendizajes trabajando en forma colaborativa.
 - ◆ Esto se logra con proyectos integradores (Desarrollo de competencias de forma integrada y pertinente).
 - ◆ Los estudiantes trabajan en equipo con roles definidos y siguiendo diferentes procesos uno por cada proyecto cuatrimestral.
 - ◆ El estudiante debe pasar por cuatro proyectos para lograr el Bachillerato en Ingeniería de Software.
 - ◆ La complejidad es creciente y en forma paralela se enseña y se acompaña al estudiante en : Procesos, desarrollo de software y lo humano.

Lo humano con enfoque transversal



Proyecto 1

Auto-conocimiento
Autocontrol
Motivación

Proyecto 2

Empatía
Habilidades sociales

Proyecto 3

Negociación
Servicio al cliente
Diseño empático

Proyecto 4

Equipo ágil
Desarrollo innovador.

¿Como aprenden estas aptitudes emocionales?

- ◆ Cuadro de decisiones (Desarrolla el auto-conocimiento, integra emociones e inteligencia con los valores personales).
- ◆ Proyecto de vida. (Visión de largo plazo y hábitos consistentes, administración de la energía (tiempo)).
- ◆ Evaluación de IE (yo ideal versus yo real).
- ◆ Ayudar a alguien que lo necesite... (desarrolla la empatía).

Cuadro de decisiones

Situación	Siente	Piensa	Hace	Dice	Valores
Los compañeros critican las creencias de los demás	Incomodidad, Enojo	Que deberían de tener un poco más de respeto por lo de los demás	Ignoro aquello que no es prudente	Por favor hablemos de otra cosa, si no vamos a aceptar lo de los demás	Hay una falta de respeto a las creencias de los demás
Mis padres me culpan de algo que no hice	Frustración, colera	Estan mal en lo que dicen	Les doy la razón para evitar más	Esta bien	Respete a mis Padres a pesar de todo
Me dieron más dinero de cambio	Alegría, Duda,	Se lo doy o no?	Le digo que me dio más cambio	Señor usted me dio más de lo debido	Responsabilidad como persona, respeto y lealtad a la persona

Modelo TESI

Equipos emocionalmente inteligentes.

Identidad de equipo		Motivación		Conciencia emocional		Comunicación		Tolerancia al estrés		Manejo del conflicto		Humor positivo	
TID		MOT		AWA		COM		STO		CFR		POM	
Suma	12	Suma	12	Suma	11	Suma	11	Suma	11	Suma	10	Suma	13
%	74	%	74	%	67	%	67	%	67	%	59	%	83

- Los miembros del grupo de trabajo han trabajado juntos por mucho tiempo. La forma en que sigue creciendo mientras mantiene una misma base refleja lealtad y pertenencia.
- Uno de los puntos en que todas las respuestas coinciden es que el equipo es optimista y motivado por llevar al grupo a una mejor situación.
- Los buenos resultados del equipo son los que a su vez generan más trabajo debido a la satisfacción del cliente.

Identidad de equipo		Motivación		Conciencia emocional		Comunicación		Tolerancia al estrés		Manejo del conflicto		Humor positivo	
TID		MOT		AWA		COM		STO		CFR		POM	
Suma	12	Suma	12	Suma	11	Suma	11	Suma	11	Suma	10	Suma	13
%	74	%	74	%	67	%	67	%	67	%	59	%	83

- El equipo se encuentra en constante cambio (en procedimientos y asignaciones) y crecimiento (en número total de miembros) lo cual puede llevar al desarrollo de conflictos.
- Influyen en la generación de conflictos las diferencias en perspectiva con respecto a calidad del trabajo, responsabilidad y prioridades, que a su vez se ven reflejadas en la comunicación, y estrés.
- La falta de liderazgo de parte de la jefatura es un tema repetitivo en los conflictos.
- El tener Humor Positivo como fortaleza tiene gran peso en ayudar a balancear estos conflictos.
- La asertividad es clave en mantener un buen balance.

La búsqueda de significado en la vida...

“quisiera tener mi propio negocio de diseño gráfico (estrategias de branding y redes sociales), y además un trabajo estable que lo complemente, además para futuro quisiera tener mi apartamento propio y un perro que me acompañe, además tener mi propia oficina en casa”.
(Estudiante de diseño web), edad 20 años

“Luchar cada día por ser una mejor persona, capaz de superarse a mí misma, venciendo mis miedos, fortaleciendo mis debilidades, tratando de colaborar en mi entorno familia, trabajo, amigos y comunidad, siempre siendo consciente de mis posibilidades como ser humano, sin perder nunca la motivación por vivir plenamente”. (estudiante de acti) (edad 28)

“Dar lo mejor de mi persona, en todos cada uno de los roles que desempeñe en la vida, mejorando día con día cada una de mis debilidades y sacándole el mayor provecho a mis fortalezas para servir a la sociedad”. (estudiante de proyecto 1) (edad 19)

Autoconocimiento	Autoevaluacion	Co-evaluación	Fortaleza	Debilidad
Conciencia emocional (Empatía)	3,00	2,20		x
Autoevaluación precisa	3,00	2,60		x
Confianza en sí misma (Liderazgo)	3,00	3,60x		
Promedio	3,00	2,80		1
Porcentaje	75,00	70,00		x
Autogestión	Autoevaluacion	Co-evaluación		2
Autocontrol (conciencia emocional)	2,00	2,00		x
Responsabilidad	4,00	3,60x		
Compromiso	4,00	3,40x		
Optimismo	3,00	3,20x		3
Promedio	3,25	3,05x		
Porcentaje	81,25	76,25		
Empatía	Autoevaluacion	Co-evaluación		
Comprender a los demás (Conciencia emocional)	3,00	2,60		x
Orientación hacia el servicio	2,00	2,80		x
Ayudar a los demás a desarrollarse	3,00	3,20x		
Relaciones ganar-ganar (Comprender a los demás y manejo de conflictos).	2,00	2,40		x
Promedio	2,50	2,75		x
Porcentaje	62,50	68,75		x
Habilidades sociales	Autoevaluacion	Co-evaluación		
Maneja los conflictos	2,00	2,40		x
Colaboración y cooperación	3,00	2,40		x
Adaptabilidad (Optimismo)	3,00	2,80		x
Liderazgo (Confianza en sí mismo)	3,00	3,60x		

x Variables

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

El futuro... (ya estamos
ahí)



Vodafone One presenta

Reflexiones finales

- ◆ Alcanzar la felicidad no es imposible y el trabajo es un componente fundamental para lograrla, tanto como la familia y la vida en general
- ◆ Felicidad e inteligencia emocional tienen una relación estrecha.
- ◆ Empresas de TI no tienen recursos humanos, tienen seres humanos.
- ◆ Tecnología debe estar construida de forma emocionalmente inteligente y crear bienestar.
- ◆ La inteligencia emocional no es una competencia es un modo de vivir.
- ◆ La organización emocionalmente inteligente es el próximo paso y depende de la inteligencia emocional de sus líderes.
- ◆ Pruebas científicamente comprobadas y procesos de cambio sistemáticos, fundamental correlación rentabilidad-sort skills.



¿Que les gustaría aprender?

Bibliografía

- ◆ <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/los-equipos-alto-rendimiento/>
- ◆ [Goleman Daniel 1999, Inteligencia emocional en el trabajo.](#)
- ◆ [Hughes Marcia y Bradford Terrel James, Team emotional y Social Intelligence, \(2007\)](#)
- ◆ [Csikszentmihalyi Mihaly, 1997 Aprender a Fluir.](#)