

# La Inteligencia Emocional clave para el éxito laboral en el nuevo contexto del Internet de las cosas.

Macarena López Fernández<sup>(\*)</sup>, Jesús Barrena Martínez<sup>(\*)</sup>, Francisca Bernal Santamaría<sup>(\*\*)</sup>, M<sup>a</sup> del Carmen Camelo Ordaz<sup>(\*)</sup>, Susana Fernández Pérez de la Lastra<sup>(\*)</sup>, Natalia García Carbonell<sup>(\*)</sup>, Fernando Martín Alcázar<sup>(\*)</sup>, Sofía Pérez De Guzmán Padrón<sup>(\*\*\*)</sup>, Carmen Puentes Graña<sup>(\*\*\*)</sup>, Pedro M. Romero-Fernández<sup>(\*)</sup>, Gonzalo Sánchez Gardey<sup>(\*)</sup>

<sup>\*</sup>Departamento de Organización de Empresas, Facultad de CC.EE. y Empresariales

<sup>\*\*</sup>Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Facultad de Ciencias del Trabajo

<sup>\*\*\*</sup>Departamento de Economía General, Facultad de CC.EE. y Empresariales

Email de contacto: [macarena.lopez@uca.es](mailto:macarena.lopez@uca.es)

**RESUMEN:** Tras la entrada del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior, la adquisición de competencias en el ámbito educativo ha marcado el desarrollo personal, social y profesional de los estudiantes. Diversidad de tipologías (v.gr. genéricas, específicas, transversales, etc.) han enriquecido este enfoque competencial ajustándose, de manera continuada, a las demandas del mercado laboral. En los últimos años, una de estas demandas viene determinada por la digitalización. Entornos de trabajo caracterizados por oficinas inteligentes, donde la interconexión digital (Internet de las cosas) y el uso de robots adquieren una importancia sustancial. Desde el ámbito educativo se ha fomentado el desarrollo de competencias tecnológicas; sin embargo, se ha obviado algo que es fundamental. Numerosos empleos han sido reemplazados por máquinas, debiendo el sistema educativo preguntarse ¿qué es lo que, a día de hoy, las máquinas no son capaces de replicar? Ante esta cuestión, se plantea el presente proyecto de innovación docente. Teniendo en cuenta que la gestión de las emociones es una característica humana que ninguna máquina puede imitar, se analiza su adquisición y efecto como un recurso diferenciador que aporta un valor añadido a la organización. El análisis se realiza en los estudiantes del Máster en Dirección de los Recursos Humanos (Facultad de CC.EE. y Empresariales), dado que el rol estratégico y transversal que asumirán en el mercado laboral, precisa que dominen la capacidad de generar sinergias enfocadas hacia la consecución de objetivos y metas compartidas, así como el propio autocontrol de las emociones.

**PALABRAS CLAVE:** Competencias Emocionales, Digitalización, Docente, Educación, Innovación, Internet de las Cosas, Mejora, Proyecto

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, vivimos en un mundo de continuo cambio tecnológico. Tan sólo es necesario encender un dispositivo móvil y comprobar las cosas que podemos hacer desde el mismo (v.gr. programar un iRobot, reservar un billete de avión e, incluso, pagar la cuenta en un restaurante). Una serie de acciones que podrían poner de manifiesto que, tecnológicamente, ya no es posible seguir avanzando.

Sin embargo, esto no es así. El desarrollo tecnológico está alcanzando niveles que jamás se hubiese podido imaginar. En los últimos años, se viene produciendo una interconexión digital que permite recoger e intercambiar datos con el objetivo de facilitar la vida diaria de las personas, empresas e instituciones. Cajas de medicinas que mandan alertas si te saltas el horario para su consumo, ropa deportiva conectada (*wearables*) o frigoríficos que avisan si está a punto de caducar un alimento. Unos avances que ponen de manifiesto cómo el **Internet de las cosas (IoT)**, entendido como esta interconexión de objetos a través de Internet ha llegado para quedarse.

En un primer momento, estos avances tecnológicos estaban pensados para implantarse, única y exclusivamente, a nivel personal (en las viviendas); sin embargo, su presencia en el mundo laboral es cada vez mayor. El IoT se ha convertido en un desafío a nivel empresarial. Almacenes inteligentes, fábricas conectadas y, entre otros, envíos optimizados demuestran que las empresas se adaptan a estas nuevas circunstancias (1; 4). Pero, ¿qué sucede con las plantillas de las compañías ante este

escenario? La tecnología está sustituyendo empleos que requieren poca cualificación y son de naturaleza repetitiva. Un aspecto que avisa cómo la fuerza laboral debe prepararse para encontrar la manera de añadir valor en un mercado, cada vez, más digital. Ante este horizonte, la cuestión que se plantea es, **¿qué es lo que, a día de hoy, las máquinas no son capaces de replicar?** La respuesta se advierte en un solo sentido: **la gestión de las emociones**. Ser un individuo emocionalmente inteligente es una característica humana que no sólo aporta un gran valor a la organización, sino que, además, se convierte en una competencia clave del mercado laboral, generando beneficios que ninguna máquina puede imitar.

En el sistema educativo, la adquisición de conocimientos se ha priorizado por encima del desarrollo afectivo y emocional. Sin embargo, como se ha puesto de manifiesto, esa concepción clásica merece una revisión en profundidad. Saber gestionar momentos tensos, trabajar con equipos diversos, con culturas de un entorno cada vez más globalizado, etc., precisa del dominio de Competencias Emocionales que no se pueden obviar (2). Ante este argumento, se plantea el presente proyecto de Innovación Docente. Teniendo en cuenta que la posesión de Competencias Emocionales (CE) puede determinar el éxito laboral, se analiza su adquisición y desarrollo en los estudiantes de la Facultad de CC.EE. y Empresariales. De manera más específica, bajo la consideración de que la Dirección de Recursos Humanos (DRH) debería dominar la capacidad de generar sinergias laborales enfocadas hacia la consecución de objetivos y metas compartidas, así como el

propio autocontrol de las emociones (5), aprovechando las posibilidades metodológicas que los másteres ofrecen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, este proyecto se focaliza en los alumnos/as del Máster en DRH, analizando:

1. El logro de las CE (como potenciales directivos/as de recursos humanos).
2. La influencia que la adquisición y desarrollo de estas competencias pueden tener en su rendimiento.
3. El rol que el clima de trabajo basado en la colaboración y la participación continuada pudiera presentar.

Para su consecución, se han desarrollado cuatro Proyectos Fin de carrera (dos Trabajos Fin de Grado –TFG– y dos Trabajo Fin de Máster –TFM–), que han permitido profundizar en cada una de las metas planteadas.

## CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO

El TFM “*El Internet de las cosas en Recursos Humanos*”, desarrollado en el curso 2018-19 en el Máster en DRH, puede considerarse el pilar del proyecto que se presenta. Este trabajo se plantea con el fin principal de comprender y contextualizar la unión de dos variables (IoT y Recursos Humanos) que en un inicio pudiera parecer se encuentran completamente desvinculadas.

En concreto, de manera teórica, realiza una revisión de la literatura conceptualizando el IoT y su aplicabilidad a Recursos Humanos. Además, explicita el marco normativo a partir del cual se regularía la unión de ambas líneas.

Tras una justificación detallada, sus conclusiones ponen de manifiesto cómo la interconexión digital marcará la vida laboral de los empleados, no sólo en su día a día (v.gr. diseños de puestos digitalizados, ichats, formación online, etc.), sino también a nivel estratégico, advirtiendo el rol que las emociones adquirirán en este nuevo contexto digital, más aún en aquellas personas que ostentan la DRH, ya que deberán conseguir su propia armonía interior, así como la de aquellas personas con las que trabajan.

## LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES A NIVEL EDUCATIVO EN FUTUROS DIRECTIVOS DE RH (objetivo 1)

Teniendo en cuenta que la DRH, dado su rol estratégico y transversal dentro de la corporación, no puede obviar poseer este conjunto de habilidades, se plantea el TFG “*Emotional Competencies and Human Resource Management*”, desarrollado en el curso 2020-21 en el Grado en Administración y Dirección de Empresas –Mención en Dirección de Negocios internacionales–. Su principal objetivo es analizar el conjunto de CE que poseen los estudiantes del Máster en DRH como futuros directivos de personal. En concreto, este estudio se realiza en dos puntos temporales, al inicio de su formación y al final de dicho Máster, con el fin de determinar su evolución y la adquisición de las mismas antes de su salida al mercado laboral.

Su desarrollo incorpora un marco teórico en el que se justifica el papel que las CE deberían tener en el sistema educativo y se describen aquellas que la literatura considera esenciales para desarrollarse en el entorno profesional: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía, el liderazgo y las habilidades sociales. A partir de estos constructos, tomando los ítems propuestos por (3; 5; 6), basado

en una escala de Likert de 1 a 7, donde 1 correspondía a “totalmente en desacuerdo” y 7 a “totalmente de acuerdo” se diseña un cuestionario que es enviado vía email, a los 28 estudiantes del máster en DRH del curso 2020/2021, a través del campus virtual de la coordinación del título. En la primera ronda (enero de 2021) se obtuvieron un total de 14 respuestas, reduciéndose a 9 en la segunda de ellas (mayo de 2021).

Cabe hacer constar que durante los meses de enero y mayo, los estudiantes recibieron formación específica sobre CE, destinando parte de las sesiones del Título a este concepto. Además, desde el equipo docente, se utilizan actividades formativas y procesos metodológicos que ayudan a potenciar la aplicabilidad de las mismas.

Los resultados alcanzados muestran que los niveles de CE que poseen los estudiantes al inicio del curso son relativamente altos (5.6 puntos sobre 7). Un resultado que se justifica con el hecho de que estas características son apremiantes en aquellos estudiantes que se forman para la dirección de personas. Aún así, cabe hacer constar que, tras la finalización del máster, dicha puntuación se incrementó a 5.8 puntos, mejorando sobre todo su autocontrol, autoconocimiento y automotivación.

Las repercusiones de este trabajo se consideran de gran interés, pues destaca la importancia que adquiere el saber gestionar momentos tensos, trabajar con equipos diversos, con culturas de un entorno cada vez más globalizado, etc. y, sobre todo, en aquellos alumnos que se preparan para desempeñar puestos de responsabilidad.

## COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO: INFLUENCIA DEL CLIMA DE TRABAJO PARTICIPATIVO (objetivos 2 y 3)

Una vez finalizado el máster, se procedió a analizar la influencia que estas CE pudieran presentar en el desempeño de los estudiantes (rendimiento académico). Para ello, se consideró la puntuación obtenida en la actividad formativa “trabajo en grupo”, del curso “Comportamiento Organizativo” debido, principalmente, al elevado número de actividades que desarrolla en equipos de trabajo. Esta variable fue medida en una escala de 0 a 10 puntos.

Los resultados alcanzados muestran la existencia de una relación significativa entre el autoconocimiento, la autorregulación y el desempeño académico del estudiante. Sin embargo, variables como la automotivación, la empatía, el liderazgo y las habilidades sociales no presentaron ningún tipo de incidencia. Unos resultados que llevan a reflexionar sobre la importancia de conocer las fortalezas y debilidades de uno mismo, así como controlar las emociones.

Adicionalmente, los resultados anteriores fueron complementados con el desarrollo del TFM “*Influencia de la Inteligencia Emocional en la Dirección de los Recursos Humanos*”, llevado a cabo en el curso 2020/2021 en el Máster en DRH. Un proyecto final de carrera que pretende a través de un estudio cualitativo (entrevista personal a un directivo de recursos humanos y al asesor comercial de una empresa Inmobiliaria), conocer las percepciones que tienen sobre la influencia que las CE pudieran desempeñar en el desempeño laboral y el rol que un clima de trabajo fundamentado en la colaboración y participación pudiera ejercer sobre la misma.

La variable CE fue medida a través de las dimensiones establecidas por (5), y el desempeño laboral considerando la satisfacción laboral.

Los resultados alcanzados en ambas entrevistas ponen de manifiesto que las emociones que transmite un directivo a sus trabajadores son contagiosas, influyendo en gran medida en su comportamiento y desempeño laboral, adquiriendo gran significatividad el clima fundamentado en la participación y colaboración.

En añadido a los estudios anteriores, se ha desarrollado el TFG *"Inteligencia emocional en tiempos de pandemia"*, en el Grado en Finanzas y Contabilidad (curso 2020-21). Un proyecto que muestra, a través de un estudio cuantitativo a nivel nacional, como en un contexto de crisis (económica y sanitaria) como la producida por la Covid-19, las compañías han tenido que encontrar una forma de renovación, más a nivel interno que estructural. En esta línea, se pone de manifiesto el peso que adquiere la gestión de las emociones, tanto a nivel de la dirección, la cual ha permitido lidiar con situaciones muy complejas y no rutinarias, caracterizadas por una gran inseguridad a nivel de salud y bienestar (inclusive, permanencia) en sus puestos de trabajo.

Sus resultados derivan en dos conclusiones clave: (a) que las empresas necesitan directivos formados a nivel de gestión empresarial, pero también en CE; y, (2) cómo es igualmente necesario que los empleados posean una alta capacidad de gestión de sus emociones, pues el enfrentamiento ante una crisis se enfocaría con mayor seguridad y positividad.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El entorno digital que nos rodea pone de manifiesto, cada vez más, cómo numerosas competencias educativas de las que se adquieren hoy en día podrían quedar reemplazadas, en un futuro no muy lejano, por la robotización. Sutilmente, hacen una llamada de atención al sistema universitario, predisponiéndole hacia una revisión del conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, actualmente, desarrollan y si deberían trabajarse algunas competencias que de manera más específica aporten un valor diferenciador frente a la automatización.

Los resultados alcanzados en este proyecto de innovación docente subraya cómo la gestión de las emociones podrían conformar ese conjunto de competencias que generan un sinfín de beneficios que ninguna máquina puede a día de hoy incorporar.

## DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Este proyecto se solicitó en la convocatoria del curso 2019-20. Con el fin de darlo a conocer y exponer su importancia se presentó: (1) a los estudiantes del máster en DRH de mencionado curso académico; (2) a los estudiantes del IES Pablo Ruiz Picasso de Chiclana de la Frontera, en las Jornadas de Orientación Laboral que organiza la Universidad de Cádiz; y, (3) en la International SEA-UE Business week desarrollada en la IAE School of Management en la Universidad de Brest (Francia). No obstante, dada la situación de pandemia acontecida en marzo de 2019, y el carácter virtual que adquirieron las sesiones

de máster determinó que el equipo docente decidiera posponer su desarrollo hasta el curso 2020-21. Así, a inicios del curso 2020-21 se presentó, nuevamente, a los estudiantes del Máster y, a los estudiantes de Bachillerato, en esta ocasión, del IES Padre Luis Coloma de Jerez de la Frontera.

Adicionalmente, sus resultados han sido presentados en las defensas de TFG y TFM de los trabajos que fundamentan el desarrollo del presente proyecto, así como en la IX Jornada de Metodologías y Prácticas Docentes de la Facultad de CC.EE. y Empresariales, de la Universidad de Cádiz.

Tanto los estudiantes como los profesores que han participado, directa o indirectamente, en la actividad, manifiestan que su desarrollo ha sido de interés y despierta hacia una reflexión competencial que permita alcanzar el éxito en el mercado laboral. Además, se pone de manifiesto la importancia de seguir trabajando en este sentido.

## REFERENCIAS

1. Bartolomeo, M. Internet of Things: Science Fiction or Business. *Harvard Business Review*. **2014**, 1-6.
2. Boyatzis, R.E. Competencies as a behavioural approach to emotional intelligence. *Journal of Management Development*. **2009**, 28(9), 749-770.
3. Cherniss, C. and Goleman, D. *The emotionally intelligent workplace*. San Francisco: Jossey-Bass. **2005**.
4. Dedeepya, A. IoT for Workforce Effectiveness. <https://www.shrm.org/shrm-india/pages/iot-for-workforce-effectiveness.aspx>. Último acceso mayo de 2019.
5. Goleman, D. *Working with emotional intelligence*, New York: Bantam Books. **1998**.
6. Johnson, D.W. and Johnson, R.T. *Assessing students in groups: Promoting group responsibility and individual accountability*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press. **2004**.