

EVALUAR Y DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL





¿Qué es la Inteligencia Emocional (IE)?

Como la herramienta EQ-i 2.0 mide la inteligencia emocional (IE), es importante entender lo que es la IE, lo que mide y cómo puede afectar a las personas en su trabajo.

La Inteligencia Emocional se define como:

"Un conjunto de habilidades sociales y emocionales que influyen cómo percibimos y nos expresamos; desarrollamos y mantenemos relaciones sociales; afrontamos los problemas; y utilizamos información emocional de modo eficaz."

¿Por qué es importante la Inteligencia Emocional?

Aunque la inteligencia emocional no es el único indicador del rendimiento humano y del potencial de desarrollo, está demostrado que es un indicador clave en estas áreas. La inteligencia emocional no es un factor estático; por el contrario, la inteligencia emocional de una persona puede cambiar con el tiempo y desarrollarse en áreas específicas.

Entre las aplicaciones de la inteligencia emocional se incluyen:

- Desarrollo de liderazgo
- Selección
- Desarrollo organizacional
- Coaching ejecutivo
- Formación y desempeño de equipos



El Modelo EQ-i2.0®

Durante casi 20 años, consultores y organizaciones han confiado en la ciencia que avala el modelo EQ-i 2.0® (y su predecesor, el EQ-i 1.0) como herramienta que puede ayudar a mejorar el rendimiento humano.

El EQ-i 2.0 es una evaluación psicométrica que mide la inteligencia emocional (IE) y cómo esta puede afectar a las personas y el ambiente de trabajo.

Siendo la primera herramienta científicamente validada de la IE, apoyada con investigaciones desarrolladas por organizaciones líderes en el mercado, le puede garantizar la confianza y eficacia de esta herramienta para añadir robustez y precisión a sus iniciativas de gestión de talento.

El EQ-i 2.0 presenta una puntuación global de la IE (el IE Total), dividida en cinco escalas cada una con su puntuación que, a su vez, miden cinco aspectos distintos del funcionamiento emocional y social. Estos, a su vez, se desglosan en un total de 15 subescalas.

El "Indicador de Bienestar", que mide el nivel de felicidad a nivel general del cliente; generando oportunidades adicionales de desarrollo.

Las escalas medidas son:

Interpersonal, Autoexpresión, Relaciones Interpersonales, Toma de Decisiones y Manejo del Estrés.

La disponibilidad de esta información permite al practicante obtener una comprensión de sus fortalezas y áreas para mejorar en términos emocionales, a fin de que puedan establecer planes de acción para su desarrollo en las áreas más críticas





Tres aplicaciones principales de la herramienta EQ-i2.0®

DESARROLLO DE PERSONAL

El EQ-i2.0 mide la interacción entre una persona y el ambiente que le rodea. Al poder evaluar la inteligencia emocional de un individuo podemos establecer la necesidad de programas y medidas de desarrollo personalizadas. A su vez, esto puede llevar a un importante cambio en el rendimiento de la persona, la interacción con los demás y su potencial de liderazgo. Los potenciales de desarrollo que identifica el EQ-i2.0, junto con las estrategias específicas que ofrece, lo convierten en una herramienta de desarrollo del empleado extremadamente eficaz.

RECLUTAMIENTO Y RETENCIÓN

El EQ-i 2.0 es una herramienta versátil en entornos de trabajo y se puede usar por los empleadores (a través de RR. HH. y de DO, psicólogos o profesionales certificados en EQ-i 2.0) como una herramienta para selección del personal que permite filtrar a los candidatos cuya inteligencia y salud emocional les dé mayores probabilidades de convertirse en empleados de éxito.

Complementado con otras fuentes de información, como las entrevistas, el EQ-i 2.0 puede hacer el proceso de selección más fiable y eficaz. Un proceso de selección adecuado consigue una mayor tasa de retención y una menor rotación del personal, que puede a su vez traducirse en una mejora en la moral y la efectividad de los empleados.

LIDERAZGO

"Si eres un líder y quieres movilizar a tu equipo, una de las primeras cosas que puedes hacer es escucharlos. La empatía es una habilidad crítica para los líderes porque al escuchar a las personas y comprendiendo de dónde vienen, tendrán un mejor manejo de cómo motivar a esas personas y lo que es importante para ellos..."

Ese es el primer paso en su capacidad para influenciar a la gente; e influir en las personas es una habilidad fundamental para los líderes." DR. STEVEN STEIN, CEO MHS



Fiabilidad y validez de la herramienta de evaluación EQ-i2.0

Fiabilidad y validez son conceptos importantes a la hora de evaluar y de seleccionar una herramienta de evaluación psicológica para utilizarla en su negocio.

¿POR QUÉ ES ESTO IMPORTANTE PARA USTED?

Si bien la fiabilidad y la validez tienen gran importancia desde una perspectiva científica y estadística, la comprensión de

Lo que sigue es un resumen simple y fácil de entender de las pruebas de fiabilidad y validez del EQ-i 2.0®.

¿QUÉ ES LA FIABILIDAD?

La fiabilidad de una evaluación se relaciona con la consistencia en los resultados. Es decir, cuánto de consistente es en medir lo que se propone medir. Los dos tipos más importantes de fiabilidad para las evaluaciones son:

CONSISTENCIA INTERNA

Se refiere a la cualidad de cómo todos los ítems de una cierta escala miden la misma idea.

TEST-RETEST

Se refiere a la habilidad de que la evaluación puede producir los mismos resultados con el tiempo para la misma persona.

En general, el EQ-i 2.0 muestra una gran fiabilidad, tanto en términos de consistencia interna como de test-retest. Esto significa que las puntuaciones de sus clientes se mantendrán estables a lo largo del tiempo (a menos que se utilicen esfuerzos de desarrollo para la mejora de sus puntajes) y que los ítems que miden una subescala concreta se conectan a aspectos de esa subescala (por ejemplo, todos los ítems de Empatía están midiendo la idea de Empatía).



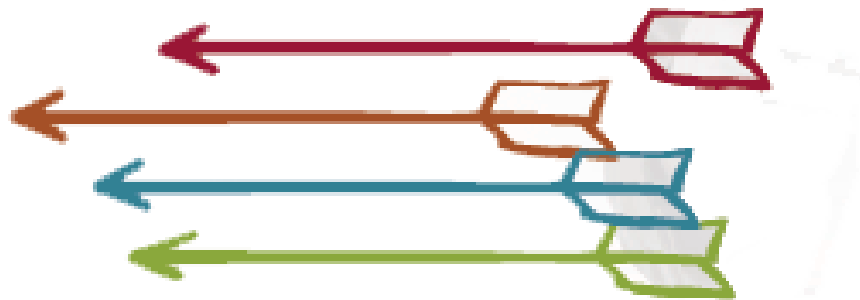
No fiable, no válido



Fiable, no válido



Tanto fiable como válida



¿QUÉ ES LA VALIDEZ?

La validez garantiza la exactitud y utilidad de una evaluación.

Aunque existen muchos tipos diferentes de validez, todos ellos se centran en asegurar que la evaluación mide lo que se proponía medir y si puede predecir resultados importantes.

Sin embargo, es importante entender que no hay un solo número para representar la validez de una evaluación y que se evalúa mediante la combinación de varios tipos diferentes de evidencias.

El EQ-i 2.0 fue desarrollado a través de un extenso proceso que aseguró su contenido:

- Refleja el modelo y el alcance de la IE
- Mide verdaderamente el concepto de IE
- Tiene una estructura confiable y aplicable a una amplia variedad de contextos (por ejemplo: en el desarrollo personal, en el coaching, en liderazgo, etc)

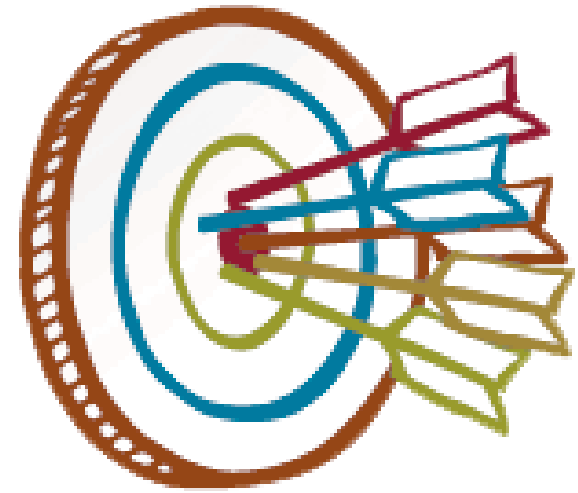
¿QUÉ EVIDENCIA DE VALIDEZ EXISTE?

El EQ-i 2.0 fue originalmente desarrollado en Norteamérica, pero se ha utilizado en todas las regiones del mundo. La estructura de la evaluación, la consistencia y exactitud de los ítems y los resultados producidos se han replicado en todo el mundo y continúa permitiendo que una amplia variedad de culturas y lenguas utilicen la herramienta eficazmente para medir la inteligencia emocional.

En general, el EQ-i 2.0 tiene una amplia evidencia que apoya su validez externa:

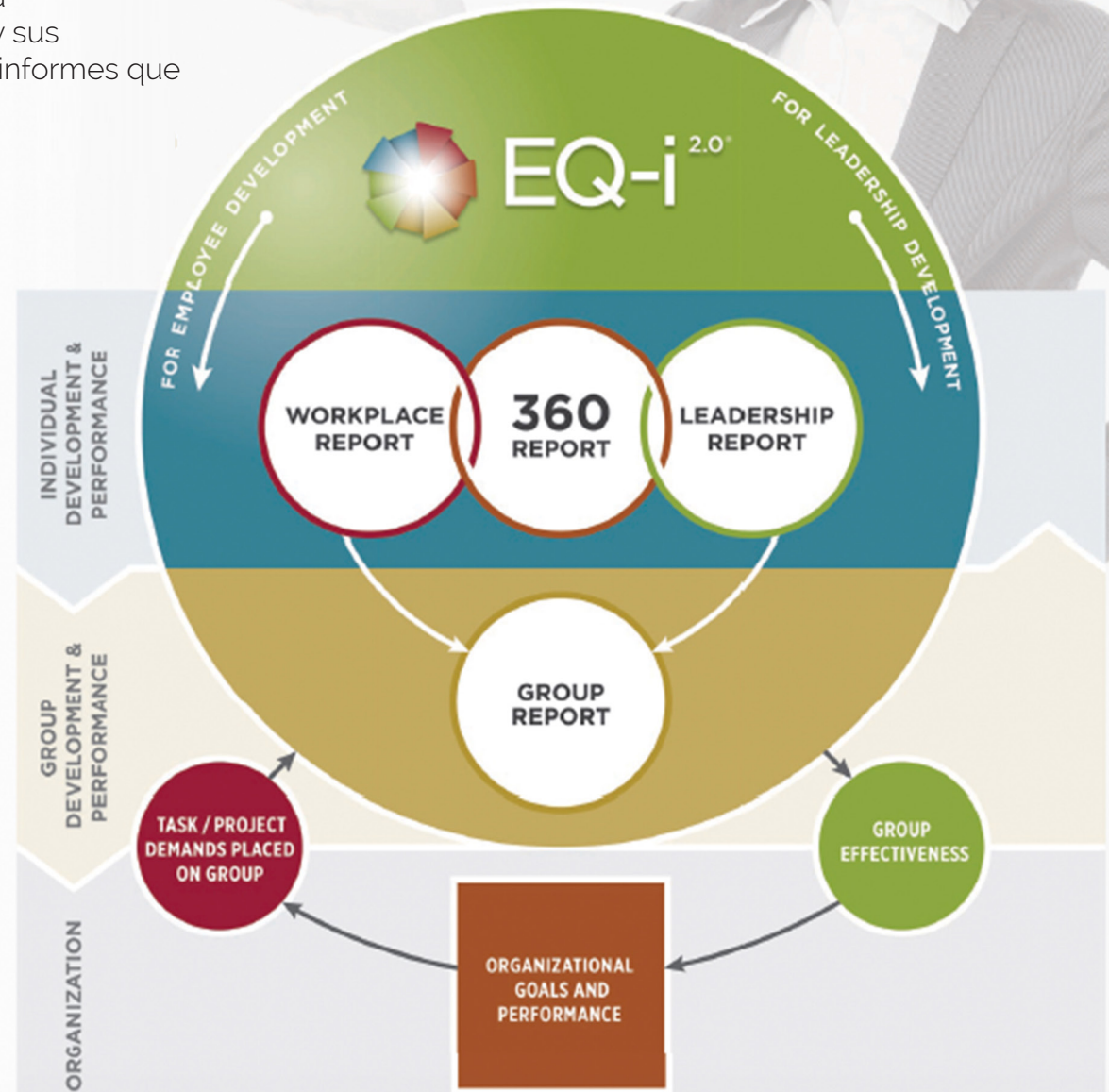
- Se ha utilizado para predecir el rendimiento laboral.
- Las habilidades de EQ-i 2.0 se pueden usar para predecir y mejorar las competencias de liderazgo.
- La estructura subyacente del modelo EQ-i 2.0 se mantiene en diferentes regiones del mundo.
- El EQ-i 2.0 se basa en una historia de investigación de evaluación que abarca décadas.
- El EQ-i 2.0 se correlaciona con medidas emocionales y sociales similares (es decir, validez convergente) y se ha demostrado que no tienen relación con construcciones diferentes, como la inteligencia (es decir, validez discriminante).

El EQ-i 2.0 está ahora incluido en el Nineteenth Bueros Mental Measurements Yearbook (MMY) publicado en 2014 y considerado a nivel global como un importante marcador del desarrollo de evaluaciones profesionales. La inclusión del EQ-i 2.0 en la Bueros MMY y su revisión positiva es un importante paso para la evaluación y reconoce el rigor científico y el esfuerzo que MHS ha puesto en su desarrollo.



EL EQ-i 2.0® REPORT SUITE

Todas las organizaciones se componen de múltiples niveles y nosotros hemos diseñado el EQ-i 2.0 Report Suite para proporcionar soluciones a todos los niveles. Este enfoque multinivel para desarrollar la inteligencia emocional muestra que el desarrollo de la IE a nivel individual puede afectar el rendimiento del equipo, lo que a su vez influye en la organización. Basándose en las necesidades de sus clientes y sus entornos de trabajo, esta cifra puede utilizarse para elegir los informes que mejor ayudarán a desarrollar soluciones de IE.





LOS INFORMES DE EQ-i 2.0®

INFORME EQ-i 2.0 AMBIENTE DE TRABAJO

Informe utilizado cuando se evalúa a alguien dentro del ambiente de trabajo



INFORME EQ 360 AMBIENTE DE TRABAJO

Un informe multi-rater utilizado para obtener información sobre los resultados de EQ 360 de un individuo, con un profundo análisis y específico al contexto laboral



INFORME EQ-i 2.0 LIDERAZGO

Utilizado para evaluar líderes dentro de la organización



Dependiendo de sus necesidades, hay seis opciones de informes orientadas hacia una audiencia centrada en el negocio:



INFORME EQ 360 LIDERAZGO

Al agregar las características del Workplace EQ 360 Report, este informe multi-rater también le ayuda a ver la puntuación de su cliente a través de la lente de liderazgo.

INFORME EQ-i 2.0 GRUPOS Y EQUIPOS

Un informe utilizado cuando una organización desea trabajar en las estrategias a nivel de equipos, ya que permite conversaciones sobre las implicaciones de la IE en este nivel.



INFORME EQ-i 2.0 EDUCACIÓN

Un informe que proporciona un marco para la comprensión de las habilidades de Inteligencia Emocional del estudiante con el fin de fomentar el éxito académico y de la vida.





RETORNO DE SU INVERSION

El EQ-i® es la primera herramienta de inteligencia emocional científicamente validada en el mundo.

Al igual que la mayoría de la gente de negocios, necesitas estar centrado en los aspectos más importantes de su negocio y demostrar resultados excelentes para que las personas con poder de decisión y sus clientes compren sus ideas y servicios. En otras palabras, necesita demostrar cómo el EQ-i realmente hará una diferencia en:

- La FORMACIÓN y DESARROLLO de sus empleados,
- El desarrollo de sus LIDERES
- La SELECCIÓN de futuros líderes altamente cualificados para su organización

Sabemos a lo que te enfrentas. No es suficiente decir que funcionará. Necesita traer a la mesa evidencia de un claro retorno de la inversión; Es decir: estadísticas claras y la investigación que vinculan el EQ-ia:

- Mayores ventas y beneficios
- Mayor rendimiento
- Mayor satisfacción del cliente
- Disminuir la tasa de personas que se despiden de su empresa
- Reducción de los costes de formación



Así que queremos que lo oiga directamente de ellos y queremos proporcionarle sus historias de éxito. "Ellos" son las organizaciones con alta reputación que han utilizado el EQ-i y han tenido la experiencia de notar las mejoras excepcionales de rendimiento, y de los resultados en general. Estas historias de éxito van más allá de simples testimonios. Proporcionan evidencia de lo que está buscando: resultados específicos, mensurables y científicamente validados que demuestran que la EQ-i será su herramienta de evaluación más valiosa y exitosa para seleccionar y desarrollar líderes de mañana.

LA PRUEBA ESTÁ EN LOS RESULTADOS...
... y tenemos los resultados para demostrarlo.



ESTUDIOS DE CASO

American Express (Case 1)

Propósito

Predecir las características clave asociadas con el alto rendimiento profesional de lo cual se pueden generar criterios de selección.

Resultados

Este estudio de caso presenta información obtenida durante la Conferencia Internacional de 2007 y 2008 sobre los Materiales disponibles de Inteligencia Emocional.

Se usaron dos métricas diferentes para determinar el éxito de los comerciales profesionales de ventas centrados en el cliente: 1) Aquellos que obtuvieron Buenos resultados en ambas métricas, 2) Aquellos que anotaron alto en satisfacción de cliente y bajo en Ventas, 3) Aquellos que obtuvieron altas calificaciones en ventas y bajos resultados con respecto a la satisfacción del cliente, y 4) Aquellos que tuvieron puntajes bajos en ambas métricas. Estos representantes también completaron la evaluación EQ-i.

Aquellos que obtuvieron buenos resultados en ambos indicadores tuvieron las puntuaciones más altas de EQ-i.

Impacto del ROI

El modelo predictivo EQ-i demostró diferencias significativas entre los representantes de ventas de alto y bajo desempeño. El EQ-i representó:

- 48% de la variación en el rendimiento, o en otras palabras, casi la mitad de la habilidad requerida de un vendedor exitoso centrado en el cliente asociado.

Puntos claves para llevar:

El uso del modelo EQ-i para la capacitación y el reclutamiento conduce a:

- Incremento en las ventas
- Mejor rendimiento





ESTUDIOS DE CASO

Fortune 100, Compañía de seguros (2º caso)

Propósito

Predecir las características clave asociadas con el alto rendimiento y desarrollar los criterios de selección para los futuros agentes.

Resultados

En primer lugar, se utilizó una calificación subjetiva para determinar los Agentes Generales (AGs) en la compañía de seguros. Los agentes completaron el EQ-i y fueron clasificados por dos Vicepresidentes como altos o bajos. Los equipos de ventas de los altamente valorados GA superaron significativamente a los otros equipos en términos de ventas.



Como se puede ver en el siguiente gráfico, el EQ-i puede usarse para predecir características asociadas con alto rendimiento. Los estudiantes de alto rendimiento obtuvieron puntuaciones más altas en la mayoría de las características de inteligencia emocional; Más notablemente: asertividad, autorrealización, empatía, resolución de problemas y felicidad.

Impacto del ROI

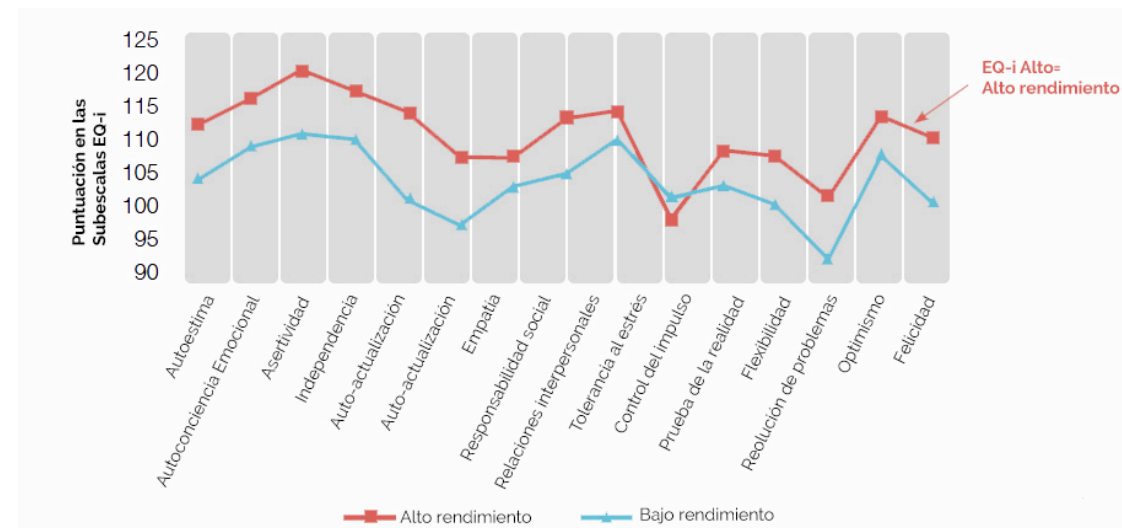
La compañía observó la tasa de crecimiento anual compuesta de cuatro años (CAGR) de sus equipos de agentes. Para este equipo de alto rendimiento.

- El crecimiento fue un 15% más alto que el -1% logrado por los equipos de bajo rendimiento GAs

Puntos claves para llevar:

Usando el EQ-i para selecciones generales:

- Empleados de mayor rendimiento.
- Disminución en la tasa de deserción.





ESTUDIOS DE CASO

Fuerza Aérea de los Estados Unidos (3er Caso)

Propósito

Determinar las diferencias entre los profesionales de selección exitosos y menos exitosos de la Fuerza Aérea de los Estados Unidos con el fin de disminuir el desgaste

Resultados

En 1995, los reclutadores de la USAF estaban sufriendo altas tasas en el volumen de negocios durante el primer año. En sus esfuerzos por aumentar la retención de su personal de selección, la USAF utilizó la evaluación EQ-i para estudiar las diferencias entre reclutadores exitosos y menos exitosos. Las diferencias notables entre los dos grupos fueron evidentes en áreas como: asertividad, autorrealización, tolerancia al estrés, flexibilidad, resolución de problemas y felicidad en general.

Impacto del ROI

Usando sus hallazgos de la EQ-i, la USAF desarrolló un sistema de cribado pre-empleo. Estos hallazgos llevaron a lo siguiente:

- 92% de aumento en la retención,
- \$ 2.7 millones en ahorros de costes de formación en el primer año solamente,
- Un informe a un subcomité del Congreso declaró que los profesionales de

selección de la Fuerza Aérea de los EU eran dos veces más productivos que los reclutadores de otras ramas de la Fuerza Armada. (Gourville, 2000; Handley, 1997).

Puntos claves para llevar:

El uso del modelo EQ-i para la selección genera:

- Grandes reducciones en los costes de formación.
- Disminución de las tasas de deserción.
- Productividad incrementada.





ESTUDIOS DE CASO

Fuerza Aérea de los Estados Unidos (4º Caso)

Propósito

Explorar el impacto de las habilidades de inteligencia emocional en el éxito de los aprendices de paracaidistas de rescate (PJ) de la USAF.

Resultados

En 2009, aproximadamente el 82% de los que se inscribieron a la formación de PJ de la USAF no estaban completando el programa con éxito. Durante el proceso de reclutamiento, los participantes tenían que demostrar algunas habilidades cognitivas y físicas requeridas. La Fuerza Aérea estaba más interesada en explorar el impacto de otros factores en el éxito del participante, como las habilidades de inteligencia emocional. Comparando las puntuaciones EQ-i de los participantes que completaron el programa en comparación con los que no lo hicieron, cinco factores se vincularon a la finalización exitosa del programa: flexibilidad, optimismo, autoestima, felicidad y pruebas de realidad. De hecho, los alumnos que obtuvieron puntajes más altos en estas áreas tuvieron entre dos y tres veces más probabilidades de completar con éxito el programa.

Impacto del ROI

Esta poderosa información será utilizada por la fuerza aérea Americana para ofrecer orientación a los alumnos sobre su potencial para el éxito en el programa. La fuerza aérea Americana estima que el ahorro en costos sería:

- \$ 19 millones por año en costes de formación.

Puntos claves para llevar:

El uso del modelo EQ-i para la selección y la formación genera:

- Grandes reducciones en los costos de formación.
- Reducción de las tasas de separación.



RETORNO DE SU INVERSION -LIDERAZGO

La Inteligencia Emocional (IE) se ha convertido en un tema prolífico en el desarrollo del liderazgo corporativo. La investigación inicial y desarrollada por Capital Institute (HCI) y Multi-Health Systems (MHS) utiliza las ideas de los líderes organizacionales encuestados en la primavera de 2013 para abordar la utilidad y la aplicación de la IE como un factor en el desarrollo de líderes, la formación de la cultura organizacional y, finalmente, en el rendimiento financiero de la organización.

Las prácticas de desarrollo organizacional que utilizan la Inteligencia Emocional resultan en logros medibles, éxito en el desarrollo de liderazgo y, por último un mayor rendimiento financiero. Los avances en el desarrollo del liderazgo producen una cultura de alto desempeño que junto con otras buenas prácticas de diversas disciplinas en una organización, impactan positivamente en el rendimiento financiero.

Aunque sólo una minoría de organizaciones que respondieron priorizan la inversión en el desarrollo del liderazgo sobre otras opciones de formación, las empresas que lo hacen están experimentando un ROI tangible a través de resultados financieros positivos. Las organizaciones que gastan una parte significativa (31% o más) de sus presupuestos de formación y desarrollo en el desarrollo del liderazgo son más propensas a reportar (aproximadamente un 12%) mayores ingresos que las que gastan menos. Esto sugiere una relación positiva entre la inversión en desarrollo de Liderazgo y el desempeño financiero. De las organizaciones que son consumidores de programas de desarrollo de liderazgo, un 45% reportan tasas de crecimiento de ingresos de 5% o más con respecto al año anterior.

En cuanto a las brechas más grandes entre los contribuyentes individuales y los líderes, es evidente que muchas de las habilidades de liderazgo identificadas en este estudio como importante requieren un grado de Inteligencia Emocional en su núcleo. Las subescalas EQ-i 2.0 están fuertemente relacionadas con las competencias de liderazgo que a su vez se correlacionan con la productividad, la disminución de la rotación de los empleados y el aumento de la eficiencia. Un líder que integra las competencias de liderazgo es más probable que aumente la satisfacción laboral, cree confianza y fomente el compromiso y la lealtad a la organización

El modelo EQ-i 2.0 utiliza cuatro dimensiones de liderazgos comunes, inherentes a la mayoría de los modelos de liderazgo: Autenticidad, Coaching, Visión e Innovación (se muestra en el gráfico).

Acerca de esta investigación: Este estudio de investigación es un esfuerzo colaborativo Entre Human Capital Institute (HCI) y Multi-Health Systems (MHS). Se realizó una encuesta online, de abril a mayo de 2013, con 784 encuestados que representaron más de 500 organizaciones en todo el mundo.

