

Estudio de Capgemini sobre la inteligencia emocional en las empresas

La demanda de competencias de inteligencia emocional se multiplicará por seis en respuesta al auge de la IA y de la automatización

Sin embargo, menos de una de cada cinco empresas forma en materia de inteligencia emocional a empleados que no tienen funciones de supervisión

Madrid, 21 de octubre de 2019. A medida que las empresas automatizan las tareas más rutinarias y repetitivas, tanto los directivos como los empleados reconocen que las competencias en el ámbito de la inteligencia emocional (IE) —como la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social y la gestión de las relaciones— serán un requisito fundamental para el tener éxito en los años venideros.

Se espera que la demanda de competencias de IE se multiplique por seis en los próximos 3-5 años. Sin embargo, la gran mayoría de las empresas no ha adaptado sus prácticas para integrar la IE en los procesos de contratación y formación de personal. Esta incapacidad dejará a muchas organizaciones sin posibilidad de materializar los beneficios que la IE ofrece en cuanto a satisfacción del empleado, menor tasa de rotación de personal, generación de ingresos o reducción de costes. El estudio [*Emotional intelligence – the essential skillset for the age of AI*](#) elaborado por el [Instituto de Investigación de Capgemini](#) ofrece una visión general sobre cómo se percibe la IE en el mundo empresarial y recomienda a las organizaciones combinar tecnología con capacidades humanas para desarrollar las competencias necesarias entre sus empleados.

Estas son las principales conclusiones del informe:

La expansión de las tecnologías de inteligencia artificial (IA) y de automatización hace imprescindible la inteligencia emocional

La mayor automatización de las tareas tradicionales y rutinarias está llevando a que las empresas valoren más las competencias de inteligencia emocional, desde la capacidad de autoconciencia a la comunicación y gestión de relaciones. Tres de cada cuatro directivos (76%) considera que los empleados deben desarrollar competencias de IE dado que tendrán que adaptarse a más funciones relacionadas con el trato personal y del cliente. El mismo porcentaje (76%) señala que los empleados tendrán que asumir más tareas que exigen competencias emocionales y no pueden ser automatizadas, como las de empatía, la influencia y el trabajo en equipo. Con todo, el 61% de los directivos afirma que la inteligencia emocional se convertirá en una competencia laboral indispensable en los próximos 1-5 años, algo en lo que también coincide el 41% de los empleados. En general, el 83% de las empresas señala que tener una plantilla con altas competencias de inteligencia emocional será un requisito necesario para alcanzar el éxito en los años venideros.

Los empleados se muestran inquietos por el impacto de la IA y la automatización en las competencias requeridas

El porcentaje de empleados que considera que sus competencias actuales son o serán innecesarias por la automatización y la IA se ha incrementado en diez puntos porcentuales en los dos últimos años. Así, de manera general, el volumen de empleados que cree que sus competencias son o serán innecesarias en los 2 o 3 próximos años ha aumentado del 30% al 39%. En particular, también ha aumentado el porcentaje de empleados *millennial* que piensa así: del 40% al 50%. Evidentemente, los *millennials* son conscientes del impacto de la automatización y la IA y se sienten cada vez más preocupados, conscientes de que son ellos los que absorberán en mayor medida el impacto de la automatización.

Las organizaciones con una plantilla emocionalmente inteligente ya materializan sus beneficios

Las organizaciones con elevadas competencias de inteligencia emocional en su plantilla se están ya beneficiando de sus ventajas: de media, el 60% de estas organizaciones señala estar consiguiendo un resultado un 20% mejor que el resto en diversos factores de negocio. Estas mejoras se aprecian en aspectos como la productividad, la satisfacción del empleado, la cuota de mercado o la atención al cliente.

Según cálculos del estudio, las organizaciones que realizan una inversión continuada en IE de sus profesionales obtienen un retorno de la inversión de entre 2,2x y 4,4x, considerando el impacto en los ingresos, la productividad, la reducción de costes y la tasa de rotación de empleados.

John Mayer, profesor de Psicología de la Universidad de New Hampshire, comenta: "*Pensemos en las habilidades matemáticas: cada uno de nosotros nace con ciertas capacidades matemáticas, pero si no cursamos asignaturas como el álgebra, dispondremos de escasos recursos para utilizar variables y fórmulas por nuestra cuenta. Lo mismo sucede con la inteligencia emocional, cuyo desarrollo se puede impulsar en parte desde la enseñanza y la impartición de sesiones formativas específicas. Podemos adquirir conocimiento en el área que aumentará la efectividad con la que las personas hacen uso de su inteligencia*".

Los procesos en los que interviene trabajo humano no se han adaptado para hacer frente a la era de la máquina, especialmente en el caso de empleados que no ejercen funciones de supervisión (base)

Si bien el 75% de las organizaciones afirma que pueden lograr que sus empleados desarrollen competencias de IE, son muchas menos las que están ofreciendo formación específica para conseguir este objetivo. Solo el 42% proporciona formación específica para la capa directiva, un porcentaje que cae al 32% cuando se trata de formación para los mandos intermedios y a solo el 17% para empleados *junior* o sin funciones supervisoras. A pesar de que esta capa de empleados base o sin funciones supervisoras son los que probablemente sentirán en mayor medida el impacto de la automatización, menos del 40% de las empresas evalúa sus actuales competencias en materia de IE o las comprueba durante el proceso de contratación.

El estudio concluye que las empresas necesitan integrar la IE en las tareas de la diversidad de empleados y adoptar enfoques descendentes (*top-down*) y ascendentes (*bottom-up*) para poder contar con una fuerza de trabajo con alto componente de IE mediante la introducción de modificaciones en los procesos existentes. También deben crear una cultura que valore la IE y que



busque la mejora continua. En concreto, el estudio destaca cuatro áreas clave en las que las organizaciones deberían focalizarse para crear una plantilla con una mayor inteligencia emocional:

- Adaptar los programas de aprendizaje ya existentes para integrar las capacidades de IE y hacerlos accesibles para todos
- Modificar los procesos de contratación para incluir la evaluación de la IE
- Aplicar una perspectiva de IE a la hora de promocionar y recompensar a empleados.
- Recurrir a la tecnología y los datos para desarrollar una cultura alta de IE.

"Las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de contar con competencias de inteligencia emocional, pero no están invirtiendo en ello con la suficiente rapidez", afirma Claudia Crummenerl, responsable de Práctica Global, Personas y Organización en Capgemini Invent. "Este estudio muestra no solo que es necesaria la IE ante la expansión de la automatización de las tareas rutinarias, sino también, que las empresas pueden beneficiarse de tener una plantilla inteligente desde el punto de vista emocional. La experiencia de las empresas más avanzadas en este ámbito evidencia que las organizaciones deben priorizar la IE en sus procesos de contratación, en sus programas de formación y en la cultura que les inspira de cara a crear un equipo resiliente en un mundo en continua transformación".

Puede descargar el informe [aquí](#):

Metodología de la investigación

Para la elaboración del estudio se realizó una encuesta a 750 directivos de grandes organizaciones de los sectores de consumo y *retail*, banca, seguros, automoción y *utilities*, así como entrevistas en profundidad a expertos en la materia. Asimismo, se encuestó a 1.500 empleados con funciones no supervisoras de esos sectores. Ambas encuestas se condujeron en España, Francia, Reino Unido, Alemania, Italia, Países Bajos, Suecia, Noruega, EEUU, India y China durante los meses de agosto y septiembre de 2019.

Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de tecnología y transformación digital, Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respalda por una sólida trayectoria de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Capgemini es una compañía multicultural de 200.000 profesionales, presente en más de 40 países y, en 2018, registró unos ingresos mundiales de 13.200 millones de euros.

Más información en www.capgemini.com/es-es/

People matter, results count

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini

El Instituto de Investigación es el *think tank* interno de Capgemini para el estudio del ámbito digital. El instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en grandes negocios tradicionales. El equipo se apoya en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja codo con codo con socios académicos y tecnológicos. El instituto cuenta con centros de investigación especializados en Estados Unidos, Reino Unido y la India. Recientemente ha sido reconocido como líder por la calidad de sus informes por analistas independientes.

Más información en www.capgemini.com/es-es/instituto-de-investigacion-de-capgemini/