

Contacto de prensa:

Jessica Martínez

Tel: +52 55 5980 3652

jessica.martinez@pprww.com

La demanda de habilidades de inteligencia emocional se dispara seis veces ante el aumento de la IA y la automatización

Sin embargo, menos del 20% de las empresas está invirtiendo en capacitación en inteligencia emocional para empleados sin funciones de supervisión

París, 17 de octubre de 2019 – A medida que las nuevas tecnologías automatizan tareas más tradicionales y rutinarias, los ejecutivos y empleados reconocen que las habilidades de Inteligencia Emocional (IE), como la autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de relaciones, serán un requisito clave para el éxito en los próximos años.

Mientras la demanda de capacidades de IE aumentará seis veces en los próximos tres a cinco años, el reclutamiento y la capacitación en esta área no han podido adaptarse, resultando en la incapacidad de muchas compañías para obtener los beneficios que ofrece la IE en términos de satisfacción de los empleados, generación de ingresos, menor desgaste y reducción de costos. El informe ["Inteligencia emocional: conjunto de habilidades esenciales para la era de la IA"](#) del [Instituto de Investigación Capgemini](#) brinda una visión global de cómo las empresas perciben la IE y recomienda que combinen tecnología con talento para desarrollar competencias relevantes entre sus empleados.

Los principales hallazgos del reporte incluyen:

A medida que la IA y la automatización se aceleran, la inteligencia emocional se está convirtiendo en una competencia imprescindible

Ante la automatización de las tareas más tradicionales y rutinarias, las organizaciones valoran más las habilidades de IE, desde la autoconciencia hasta la gestión de relaciones y comunicación. Los ejecutivos señalaron que los empleados necesitan desarrollar habilidades de IE para poder adaptarse a roles más orientados al cliente/personas (76%) y asumir tareas que requieren capacidades de IE que no pueden ser automatizadas (también 76%) como empatía, influencia y trabajo en equipo. 61% de los ejecutivos encuestados mencionó que la inteligencia emocional se convertirá en una competencia "imprescindible" dentro de los próximos cinco años y 41% de los empleados sin funciones de supervisión comparten este punto de vista. En general, 83% de las organizaciones señaló que una fuerza laboral emocionalmente muy inteligente será un prerrequisito para el éxito en los años siguientes.

Nerviosismo entre los empleados por el impacto de la automatización y la IA en la relevancia de sus habilidades

La proporción de empleados que creen que sus habilidades son o serán redundantes debido a la automatización y la inteligencia artificial, ha aumentado 10 por ciento en dos años. En general, el porcentaje de empleados que creen que sus habilidades son o serán redundantes en los próximos dos a tres años ha aumentado del 30% al 39%. Además, la proporción de *millennials* que comparten este sentir se ha incrementado del 40% al 50%. Evidentemente, los *millennials* están conscientes



del impacto de la automatización e IA, y están cada vez más preocupados porque consideran que absorberán el máximo impacto de la automatización.

Las organizaciones con una fuerza laboral emocionalmente inteligente están capitalizando los beneficios

Las organizaciones que tienen empleados con alta inteligencia emocional están obteniendo beneficios significativos. En promedio, 60% de las organizaciones encuestadas obtuvieron más del 20% de beneficios al tener empleados que muestran una alta IE. Los principales beneficios cuantitativos incluyen: mayor productividad, mayor satisfacción de los empleados y mayor participación de mercado.

El estudio estima que las organizaciones que realicen una inversión sostenida en IE tendrán un retorno de inversión de entre 2.2x y 4.4x cuando se contemplen sus efectos sobre los ingresos, la productividad, los costos y el desgaste.

"Considera la habilidad matemática. Cada uno de nosotros nace con cierta capacidad para trabajar con las matemáticas, pero si no tomamos los cursos en la escuela dedicados a enseñar materias como álgebra, tendremos poca capacidad para encontrar formas de manipular variables y ecuaciones por nosotros mismos. Del mismo modo, con la inteligencia emocional hay una cierta cantidad de enseñanza y tutoría que puede ser útil. Podemos adquirir conocimiento en el área para aumentar la efectividad con la que las personas aplican su inteligencia", señaló John Mayer, profesor de psicología de la Universidad de New Hampshire.

Los procesos de personal en las organizaciones no se han adaptado para afrontar la era de las máquinas, especialmente para empleados sin funciones de supervisión

Mientras que 75% de las organizaciones indicaron que pueden desarrollar habilidades de IE en sus empleados, la gran mayoría de ellas no están brindando capacitación relevante para contribuir al logro de ese objetivo. Sólo 42% de las organizaciones brindan capacitación para la alta gerencia y el liderazgo, disminuyendo a 32% para la gerencia media y sólo 17% para empleados sin funciones de supervisión. Pese a que los empleados en roles sin supervisión son los más propensos a verse afectados por la automatización, menos del 40% de las organizaciones valoran las habilidades de EI durante la contratación o evalúan estas competencias en sus empleados existentes en puestos no supervisores.

El reporte concluye que las empresas necesitan integrar la IE en sus diversas prácticas de personal y adoptar enfoques ascendentes y descendentes para crear una fuerza laboral de IE elevada mediante modificaciones a los procesos existentes. Las organizaciones también deberán crear una cultura que valore la IE y se esfuerce por la mejora continua. Destaca cuatro áreas clave en las cuales las organizaciones deberían enfocarse para construir una fuerza laboral más emocionalmente inteligente:

- Personalizar los programas de aprendizaje existentes para integrar la IE y hacerlos accesibles para todos
- Modificar los procesos de reclutamiento para incluir la evaluación de la IE
- Aplicar un enfoque de IE al promover y premiar el talento
- Usar la tecnología y los datos para crear una fuerte cultura de IE

"Las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de habilidades de inteligencia emocional, pero no se mueven lo suficientemente rápido para invertir en ellas", comentó Claudia Crummenerl, líder global de prácticas, personas y organización en Capgemini Invent. *"Este nuevo*



estudio muestra tanto la necesidad de la IE a medida que las tareas rutinarias se automatizan, como los beneficios que las empresas pueden obtener al tener una fuerza laboral emocionalmente inteligente. La experiencia de las empresas más exitosas en este aspecto muestra que las organizaciones deben priorizar la IE en el reclutamiento, capacitación y cultura para construir un equipo resiliente en un mundo cambiante".

Para más información, por favor consulta el reporte completo [aquí](#).

Metodología de la investigación

Para el estudio se encuestó a 750 ejecutivos de grandes compañías en los sectores de productos de consumo y venta minorista, banca minorista y seguros, automotriz y servicios públicos, y también realizó entrevistas en profundidad con varios expertos de la industria. Además, se encuestó a 1,500 empleados en los sectores de productos de consumo y venta minorista, banca minorista y seguros, automotriz y servicios públicos. Ambos estudios se realizaron durante agosto y septiembre de 2019.

Acerca de Capgemini

Líder global en consultoría, servicios de tecnología, y transformación digital, Capgemini está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Capgemini se impulsa por la convicción de que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. Es una compañía multicultural con 200,000 miembros del equipo en más de 40 países. El Grupo reportó ingresos globales de 13.2 miles de millones de euros en 2018. Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/. *People matter, results count.*

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el centro de investigación interno de Capgemini. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto ha dedicado centros de investigación en la India, el Reino Unido y los Estados Unidos. Recientemente fue clasificado como el número 1 en el mundo por la calidad de su investigación por analistas independientes. Visítenos en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>