

# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

Descubra todo el potencial de sus colaboradores



# ÍNDICE

## 04 | INTRODUCCIÓN

## 05 | ENTENDER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- El papel de las emociones
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- ¿El coeficiente emocional es más importante que el coeficiente intelectual?

## 10 | LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA SOLUCIÓN PREDICTIVA DEL ÉXITO PROFESIONAL

- La inteligencia emocional: una competencia clave para líderes
- La inteligencia emocional: en el rendimiento de los comerciales

## 16 | ¿CÓMO EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO PROFESIONAL?

- Las 4 etapas clave para contratar personas en base de la inteligencia emocional

## 22 | ¿CÓMO DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

## 25 | ACERCA DE CENTRAL TEST

## 26 | CONTÁCTENOS

# INTRODUCCIÓN

---

La inteligencia emocional es uno de los factores más importantes e influyentes para el éxito y el rendimiento profesional. Es la clave para acceder a nuestro potencial latente que existe en cada uno de nosotros.

La inteligencia emocional afecta nuestra forma de ser, nuestros comportamientos, nuestras interacciones diarias así como nuestra toma de decisiones.

Ignorar la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral es descuidar una parte sustancial del comportamiento humano. Una falta de inteligencia emocional en el trabajo puede tener consecuencias negativas, y puede perjudicar el bienestar de los empleados.

Este eBook le ofrece un enfoque práctico para medir y desarrollar la inteligencia emocional en su empresa.

Ya sea director/a, un/a entrenadora organizacional o profesional de recursos humanos, esta guía le permitirá explorar las distintas formas que puede integrar la inteligencia emocional dentro de sus procesos de reclutamiento y desarrollo, para que pueda crear un ambiente de trabajo más productivo, armoniosos y feliz.

Con este eBook, logrará:

- **entender lo que es la inteligencia emocional y su importancia en el trabajo**
- **reconocer las aptitudes emocionales y como predicen el rendimiento laboral**
- **aprender a evaluar la inteligencia emocional cuando está reclutando y/o en los procesos de desarrollo de talento**

Esta guía, elaborada por Central Test, editor líder de test psicométricos en línea, está destinada a cualquier organización que desea invertir en la inteligencia emocional para la gestión de talento.

# ENTENDER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

---

## El papel de las emociones

**Nuestro día a día está regulado por nuestras emociones. De hecho, nuestras decisiones y acciones dependen de nuestro estado de ánimo: alegría, enfado, tristeza, aburrimiento, o frustración.**

Etimológicamente, el término “emoción” viene del latín *ex movere*, que significa “moverse hacia afuera”. Una emoción es un impulso generado en respuesta a ciertos estímulos que nos proporciona información esencial sobre nosotros mismos, los demás y nuestro entorno.

Ya sean emociones positivas o negativas, las emociones tienen un impacto sobre nuestro compromiso en el trabajo, bienestar, la calidad de nuestras relaciones así como nuestras capacidades profesionales.

Las emociones positivas constituyen una fuente de motivación que, utilizada de forma adecuada, pueden optimizar el compromiso y la productividad de sus empleados.

La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad de un individuo de expresar sus propias emociones, controlarlas, interpretar las emociones de los demás y

utilizarlas apropiadamente para poder orientar sus acciones de manera adecuada.

Con los avances en la neurociencia hay cada vez más pruebas de que la inteligencia emocional tiene un impacto importante sobre nuestra capacidad de aprendizaje, la toma de decisiones racionales y el éxito profesional.

Según los últimos estudios, la toma de decisiones no es lógica sino emocional. El neurólogo Antonio Damasio ha estudiado pacientes afectados por lesiones cerebrales en las zonas que regulan las emociones. Todos los pacientes tenían un punto en común: no sólo no sentían ninguna emoción pero eran también incapaces de tomar decisiones, incluso las más sencillas, como qué comer. Estos hallazgos sugieren que las emociones parecen desempeñar un papel clave en nuestra capacidad de tomar decisiones.

## ¿Qué es la inteligencia emocional?

Los primeros modelos de inteligencia estaban basados en las capacidades cognitivas como la memoria y la resolución de problemas. Sin embargo, los psicólogos empezaron a darse cuenta de la importancia que tienen los aspectos no cognitivos en el estudio de la inteligencia. Este conjunto de aspectos se denomina “la inteligencia emocional”.

1983

En 1983, Howard Gardner emitió su hipótesis que declara que los tipos tradicionales de inteligencia como el coeficiente intelectual (CI) no explican completamente las capacidades cognitivas. Gardner fue el primero en establecer la diferencia entre la inteligencia interpersonal (la capacidad de comprender las intenciones, motivaciones y deseos de los demás) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para identificar y comprender las emociones, miedos y motivaciones de uno mismo).

1990

La expresión “inteligencia emocional” surge por primera vez en 1990 cuando los psicólogos Peter Salovey y John Mayer la definen como la “habilidad para percibir y expresar sus emociones, assimilarlas para dejar fluir el pensamiento, y entender y aprender a razonar con las emociones”. Según estos científicos, todos los individuos tienen la habilidad de aprovechar sus emociones para mejorar su capacidad de reflexión, su pensamiento crítico y sus comportamientos.

1995

El concepto de la inteligencia emocional fue divulgado en 1995 con el best-seller de Daniel Goleman titulado "La inteligencia emocional: por qué importa más que el CI". El modelo de Goleman se basa en una combinación de habilidades emocionales, capacidades cognitivas y rasgos de personalidad.

Goleman define la inteligencia emocional como un conjunto de cualidades humanas que contribuyen a mejorar la eficiencia de un individuo en el trabajo y en su vida. Lo importante que distingue su teoría es que estas habilidades pueden ser desarrolladas. Este conjunto de aptitudes abarcan cinco áreas de conocimiento distintas: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la gestión de las relaciones.

1996

En 1996, los estudios del científico Reuven Bar-On permitieron elaborar uno de los primeros métodos de medición de la inteligencia emocional. Lo que él denomina el "coeficiente emocional" se representa mediante el uso de una campana de Gauss, que permite situar a los individuos con respecto al coeficiente intelectual del resto de la población. Bar-On establece la hipótesis de que las personas con un coeficiente emocional superior a la media alcanzarán mejores resultados frente a las exigencias y presiones de su entorno.

Habilidades  
Cognitiva,  
Lógica,  
Analítica,  
Saber hacer



Empatía  
Autoconocimiento  
Motivación  
Confianza en si mismo  
Liderazgo  
Habilidades sociales

## ¿El coeficiente emocional es más importante que el coeficiente intelectual?

**El coeficiente intelectual es uno de los métodos más reconocidos mundialmente para evaluar la inteligencia global de un individuo. Permite predecir el nivel de conocimientos técnicos que una persona puede llegar a dominar y su capacidad de encontrar y conservar su empleo.**

Sin embargo, el CI por sí solo no garantiza un rendimiento excepcional del candidato o que éste posea las cualidades de liderazgo. Para algunos psicólogos, el CI no mide la inteligencia humana completamente, ya que no tiene en cuenta las habilidades no académicas necesarias para alcanzar el éxito. El CI por ejemplo no permite medir la aptitud de un individuo de expresar sus emociones o poder decodificar las de los demás.

Varios estudios sugieren que la inteligencia emocional interviene en todos los ámbitos, desde los logros académicos hasta el éxito profesional. Se ha descubierto que la inteligencia emocional es una

virtud importante para altos cargos de la empresa especialmente en el rol de líder. Por ejemplo, se ha demostrado que los individuos que presentan un gran potencial de liderazgo tienden a disponer de un nivel de inteligencia emocional más elevado que aquellos que tienen menos potencial.

Mientras que el coeficiente intelectual está considerado como innato e inmutable, el cociente emocional puede evolucionar con el tiempo. El CI y el CE desempeñan un papel importante en el éxito profesional y personal. Por consiguiente, un individuo debe tener una combinación de ambas inteligencias para alcanzar el éxito a todos los niveles.

## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA SOLUCIÓN PREDICTIVA DEL ÉXITO PROFESIONAL

El vínculo entre la inteligencia emocional y el éxito profesional está ampliamente reconocido. Considera que la inteligencia emocional constituye una aptitud maestra que es el cimiento de todas las demás.

Por ejemplo, la capacidad de una persona para identificar y entender lo que otra persona siente moldea su aptitud para reaccionar y comunicarse. Asimismo, los individuos que son conscientes de sus reacciones emocionales y físicas frente al estrés, consiguen controlar sus reacciones mejor.

Los estudios realizados por Goleman en más de 500 empresas demuestran que

la confianza en uno mismo,  
el autoconocimiento,  
el autocontrol  
y la integridad

no solo garantizan el éxito del empleado sino el de la empresa también.

Según Goleman, una competencia emocional es una “capacidad adquirida” basada en la inteligencia emocional que resulta en un rendimiento alto en el trabajo. En conclusión, las competencias emocionales son aptitudes profesionales que se pueden desarrollar y aprender.

---

**Según Goleman, el**  
**67%**  
**de las competencias principales**  
**para ser eficiente en el trabajo**  
**están relacionadas con la**  
**inteligencia emocional.**

---

## La inteligencia emocional: una competencia clave para líderes

Muchos describen a un líder como alguien que confía en sí mismo, sabe motivar a los demás y es fácil de relacionarse con ellos, comprende los puntos de vista de los demás y sus empleados, no se deja llevar por sus emociones y mantiene siempre una actitud positiva.

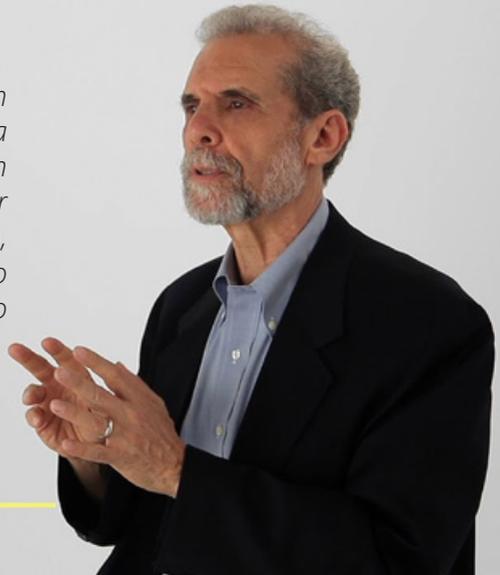
En efecto, un líder eficaz destaca por su elevada inteligencia emocional.

Goleman explica claramente en un artículo publicado en 1998 por la escuela de Business de Harvard, titulado "What Makes a Leader" que:

*Los líderes más eficaces comparten una cosa: todos tienen una inteligencia emocional alta... Sin embargo, un individuo puede tener la mejor formación y educación del mundo, una capacidad analítica fuera de lo común y una creatividad infinita pero no por ello será un buen líder*

**What Makes a Leader, 1998**

DANIEL GOLEMAN



Las competencias básicas para convertirse en un líder competente son las siguientes:

## El Autoconocimiento

---

**La competencia fundamental que los líderes emocionalmente dotados han de tener es el autoconocimiento. Ya que si no entendemos nuestras propias emociones y nuestros comportamientos, resulta casi imposible analizar los sentimientos y las acciones de los demás.**

Como cualquier otro ser humano, los líderes no tienen las respuestas para todo, se equivocan a menudo y no son infalibles. Un líder excelente es consciente de sus defectos. Y precisamente en eso se basa su éxito.

Un líder que conoce sus debilidades aceptará que un miembro de su equipo tenga mejores ideas que las

suyas o bien reclutara a alguien para complementar sus capacidades y rellenar las que carece.

Los líderes con un buen nivel de autoconocimiento son más eficaces a la hora de motivar sus equipos y crear un ambiente de trabajo positivo, mejorando así los resultados globales de sus empleados.

## La empatía

---

¿A cuántos líderes ha oído dar los buenos días a sus empleados o preguntar a un empleado si está de acuerdo?

Estos pequeños detalles cotidianos tienen un efecto recíproco en toda relación personal o profesional.

**Llamamos empatía a la aptitud para ponerse en el lugar del prójimo y comprender lo que siente o cómo reacciona frente a una situación determinada.**

Así, un líder empático es capaz de identificarse con los demás y comprender y defender sus puntos de vista, emociones o necesidades.

El auténtico liderazgo consiste en permitir a los demás alcanzar objetivos que ellos creían inalcanzables. Las empresas eficientes “ponen énfasis en el bienestar de sus colaboradores que, a cambio, dan lo mejor de ellos mismos para mantener y mejorar el bienestar de todos y dar mejor servicio a la empresa”<sup>1</sup>

Se ha demostrado que los dirigentes que son más empáticos tienen más competencias de liderazgo, como el coaching, la motivación y la toma de decisiones.

Un estudio realizado por el Centro de Líderes Creativos confirma que “la empatía desempeña un papel importante en la creación de un clima paternalista de apoyo y protección, propicios para alcanzar el éxito profesional.”

## La motivación de los demás

---

Pocos son los líderes capaces de mantener la motivación de sus empleados y colaboradores a pesar de los altibajos. La capacidad para animar a los demás a autosuperarse es una competencia imprescindible de un líder.

Los líderes excepcionales saben que el éxito se alcanza gracias a la motivación y el compromiso de los empleados.

Los líderes motivados intentan superar las expectativas, más allá de factores externos como su salario o estatus profesional. Apasionados y entusiastas, incitan a sus empleados a colaborar entre ellos para conseguir un objetivo que vaya más allá de sus intereses personales.

<sup>1</sup> Simon Sinek - Leaders Eat Last: Why Some Teams Pull Together and Others Don't, 2014

## La inteligencia emocional: en el rendimiento de los comerciales

**El papel de los comerciales en la instauración de una buena relación con el cliente es ineludible en un mundo tan competitivo como el que tenemos en la actualidad, con clientes cada vez más exigentes.**

Para optimizar los resultados comerciales, es fundamental entender las necesidades del cliente y gestionar los problemas sociales o emocionales, sin olvidar de aportar un valor añadido. Evidentemente, las competencias emocionales son fundamentales para cualquier comercial.

Según un estudio realizado con 40 empresas de la lista Fortune 500, los resultados alcanzados por comerciales con un alto nivel de inteligencia emocional superan **en un 50% los resultados** de los comerciales con un nivel de inteligencia emocional medio o bajo.

Por ejemplo, la empresa farmacéutica francesa Sanofi se centró en desarrollar las habilidades de inteligencia emocional de su equipo de ventas, lo que aumentó el rendimiento anual un 12%.<sup>2</sup>

Y una de las cualidades básicas para ser un buen comercial es la empatía. La empatía permite instaurar una relación de confianza con los clientes, fortalece los equipos y favorece el coaching.

Los comerciales más empáticos fidelizan a sus clientes, crean un vínculo de confianza y aprenden a conocerlos a fondo.

*Ser empático es entender el dolor que el cliente puede llegar a padecer y adaptar la aspirina a sus necesidades »*

(David Oliver, entrenador consultor)

<sup>2</sup> Research by S. Jennings and B.R. Palmer in "Sales Performance Through Emotional Intelligence Development," Organizations and People, 2007

Sin embargo, por su tendencia a aumentar el volumen de negocios, a veces los comerciales recurren a la empatía como una práctica manipuladora. Puede que esta influencia incite al cliente realizar una compra, pero también pueden arriesgar perder un cliente.

Según Goleman, antes de tratar de convencer a los clientes para que compren productos que no necesitan,

los mejores comerciales adoptan una actitud mucho más empática. Se aseguran de que lo que proponen responden a las necesidades de sus clientes.

Considerando que las aptitudes de la inteligencia emocional no son limitadas ni están restringidas, los comerciales pueden desarrollar y mejorar su nivel de empatía.



## ¿CÓMO DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

---

Durante décadas, el concepto de inteligencia se basaba en el individuo y raramente en las relaciones interpersonales. Sin embargo, las relaciones son las que contribuyen a los logros o fracasos.

La capacidad para interactuar y trabajar en armonía con los demás, crear una sinergia de grupo y perseguir objetivos comunes es una de las competencias de la inteligencia emocional.

Descuidar estas competencias puede acarrear inevitablemente consecuencias negativas.

Según un estudio llevado a cabo por Leadership IQ, el 46% de las nuevas contrataciones acaban fracasando en los primeros 18 meses debido a un déficit de inteligencia emocional.

Algunos puestos requieren un nivel de inteligencia emocional más

**46 %**  
**de las nuevas contrataciones acaban fracasando en los primeros 18 meses debido a un déficit de inteligencia emocional.**

Un estudio llevado a cabo por Leadership IQ,

elevado que otros, en muy pocos la inteligencia emocional no aporta beneficios.

Aunque sea crucial asegurarse de que un candidato tiene las competencias necesarias para ocupar un puesto, es igual de importante averiguar las cualidades emocionales que le permitirán integrarse en el equipo y la cultura de la empresa.

# 1

## Las 4 etapas clave para contratar personas en base de la inteligencia emocional

### Identificar las competencias emocionales deseadas para el puesto

Para poner en marcha un proceso de reclutamiento eficaz, es importante identificar y entender qué cualidades emocionales son más propensas a predecir los resultados que su empresa espera lograr.

Un análisis rápido de las habilidades emocionales de sus empleados actuales le ayudará a crear un referencial personalizado que podrá utilizar más adelante como indicador básico para la selección de nuevos empleados. De este modo, contratará únicamente a los candidatos que cumplan con sus criterios específicos.

Cuando describa el puesto, hágase las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las capacidades emocionales importantes para este puesto?
- ¿Qué tipo de decisiones tendrá que tomar el empleado?
- ¿Cuál será el nivel de responsabilidad del candidato?

Este análisis le ayudará a establecer un cuadro de competencias para un puesto específico que podrá incorporar al informe del test de inteligencia emocional seleccionado. Los resultados de evaluación incluirán un perfil personalizado del candidato gracias al cual podrá realizar una entrevista más eficaz y seleccionar a los

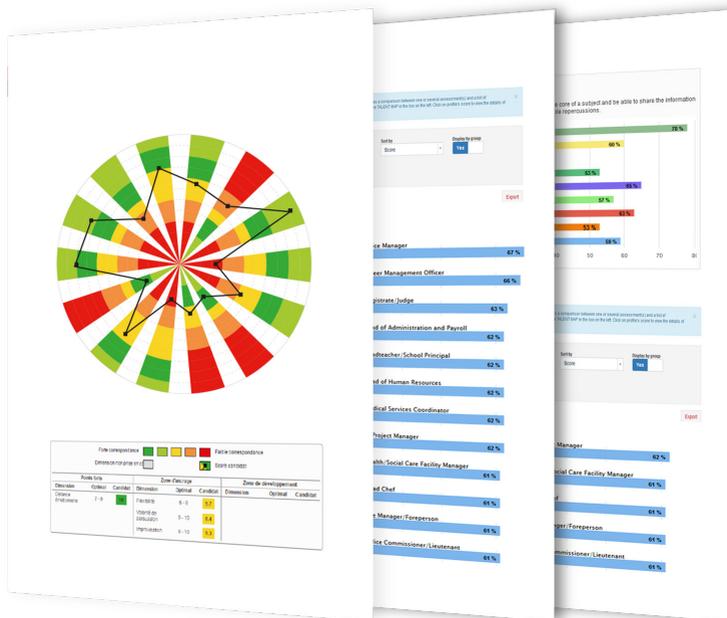
individuos que mejor satisfagan sus necesidades específicas.

No olvide añadir las competencias emocionales deseadas en su descripción de puesto para mostrar a los candidatos que su empresa otorga importancia a la inteligencia emocional.

<sup>3</sup> Se recomienda EMOTION 2 de Central Test para el reclutamiento. La herramienta ha sido validada científicamente y permite relacionar la medición del rendimiento con las puntuaciones del EQ para una organización o función en particular. Para mayor información, consulte : [www.centraltest.es](http://www.centraltest.es)

## Seleccione un test de inteligencia emocional que responda a sus necesidades

Después de haber identificado los atributos necesarios para ocupar el puesto, debe elegir un test que mide la inteligencia emocional de manera fiable y pertinente para evaluar a sus candidatos.



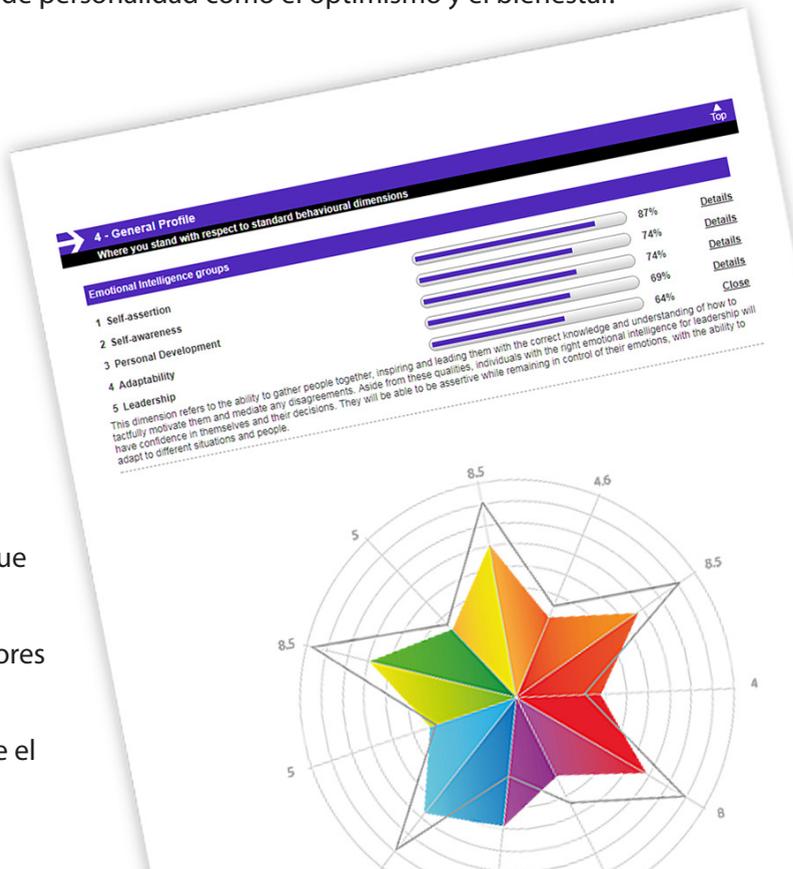
Para ser fiable, un test debe:

- Analizar las competencias emocionales necesarias para desempeñar un cargo y asumir el nivel de responsabilidad deseado
- Ser creado de acuerdo con los métodos y las técnicas actuales
- Limitar la “deseabilidad social” para que los individuos no puedan falsear los resultados
- Cumplir con los criterios de validez científica (el editor tiene que facilitar los estudios de validación y la documentación técnica del test)

Con la creciente popularidad de la inteligencia emocional (IE), han surgido distintos modelos de IE en el mercado. Entre ellos, los más utilizados son el modelo de las competencias, el modelo de los rasgos y el modelo mixto.

- ▶ **El modelo de las competencias** asimila la inteligencia emocional con un conjunto de capacidades cognitivas que pueden ser medidas de la misma manera que el CI.
- ▶ **El modelo de los rasgos** consiste en la autopercepción de las capacidades emocionales de un individuo.
- ▶ Por otro lado, **el modelo mixto** combina las habilidades cognitivas con rasgos de personalidad como el optimismo y el bienestar.

Se recomienda utilizar el modelo mixto de la inteligencia emocional en los procesos de reclutamiento ya que analiza el impacto que tienen los factores cognitivos y de la personalidad sobre el éxito profesional.



## Adopte un enfoque multicriterio

Algunos estudios apuntan a que recurrir a un solo tipo de test tiene una capacidad predictiva limitada. Sin embargo, la capacidad predictiva aumenta considerablemente con la combinación de varios test.

Así lo ha demostrado un estudio de la escuela de business de Harvard <sup>3</sup>: cuando se utilizan conjuntamente los test de personalidad y de inteligencia, **la eficacia del reclutamiento aumenta en un 15%** con respecto a un proceso de reclutamiento sin el uso de psicotécnicos.



Un enfoque de evaluación partiendo de múltiples criterios basados en varios test le permite contratar al mejor candidato.

Por ejemplo, medir la inteligencia emocional y las capacidades de razonamiento de cada candidato permite predecir sus rendimientos en prácticamente cualquier puesto y ámbito laboral. Combinar un test de inteligencia emocional con un test específico que mida las competencias gerenciales será una garantía de que el candidato dispone de las cualidades específicas requeridas para dirigir un equipo y convertirse así en el candidato idóneo para ocupar un puesto directivo.

En un puesto comercial, la inteligencia emocional asociada con un test de aptitudes de venta le permitirá comprobar si el candidato cuenta con las aptitudes socioemocionales y comerciales decisivas para gestionar las relaciones con sus clientes.

Un enfoque multicriterio le ayuda a ir más allá en la identificación del potencial de un candidato, aumentando de este modo el índice de éxito en sus procesos de reclutamiento y desarrollo.

4 Discretion in hiring », Harvard Business School, 2015

## Proporcione una retroalimentación constructiva

La retroalimentación que ofrece es esencial en un proceso de selección, ya sea para comunicar a los candidatos que no han sido seleccionados o que han sido seleccionados para el puesto. Una respuesta constructiva permite a los candidatos aprender con la experiencia.

La mayoría de los informes de test de inteligencia emocional

en el mercado facilitan la retroalimentación aportando información detallada sobre las fortalezas y las áreas de mejora de los candidatos.

Para lograr una mejor comprensión de los resultados de las pruebas, es importante explorar los aspectos destacados del informe durante una entrevista cara a cara.

**Por ejemplo, para comprender mejor la capacidad de autocontrol de una persona y la gestión de su comportamiento, puede plantearle las siguientes preguntas:**

- ¿Puede mencionar una situación en la que sus emociones han influido negativamente o positivamente en sus resultados?
- ¿Le ha ocurrido alguna vez que haya tenido que corregir su comportamiento? ¿Cómo ha reaccionado?
- Describa una situación estresante en la que consiguió mantener una actitud positiva.

Entenderá mejor los resultados situando al candidato en un contexto real. Podrá igualmente aconsejar a los candidatos sobre posibles formas de desarrollar sus competencias o de abarcar las cosas de otra manera de cara a futuros procesos de selección.

## ¿CÓMO DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

---

Al igual que resulta difícil cambiar una vieja costumbre, la mejora de la inteligencia emocional puede requerir grandes esfuerzos de voluntad y de perseverancia. Sin embargo, ningún comportamiento humano es inmutable.

Las competencias emocionales clave que conviene reforzar internamente son:



A continuación le ofrecemos varios consejos para poder desarrollar estas habilidades emocionales:

## Aprenda a reconocer las competencias emocionales de sus empleados

---

Antes de desarrollar las competencias emocionales de un empleado, es crucial descubrir su nivel actual de inteligencia emocional. Los directivos que interactúan con sus empleados haciendo uso de su inteligencia emocional refuerzan el nivel de comprensión y los vínculos internos de sus equipos.

Un directivo que tiene en cuenta las emociones de sus colaboradores estará mejor posicionado a la hora

de identificar sus fortalezas y límites.

Otra forma objetiva de evaluar las competencias emocionales de sus empleados es utilizando un test especializado que evalúa la inteligencia emocional. Los resultados de la prueba le ayudarán a concentrarse de forma objetiva en las fortalezas y debilidades del empleado para así poder diseñar y planificar formaciones individuales o en equipo.

## Seleccione líderes con un alto nivel de inteligencia emocional

---

Hoy en día, los empleados otorgan más importancia a la optimización de la convivencia en el trabajo: quieren directivos y líderes que les permitan ser naturales, y defienden sus objetivos personales y profesionales.

Los líderes determinan los comportamientos de sus empleados y desempeñan por lo tanto un papel crucial en el desarrollo de la inteligencia emocional en su empresa. Seleccionando líderes con un alto nivel de inteligencia emocional, tendrá por seguro

que adoptarán un enfoque de liderazgo basado en la inteligencia emocional. Estos líderes muestran interés por sus empleados, respetan las diferencias entre individuos, saben mostrar reconocimiento a los empleados y son capaces de motivar a los equipos dando un buen ejemplo.

Semejantes líderes transmitirán su entusiasmo y motivación a los demás empleados, creando así un entorno de trabajo distendido y estimulante.

## Ponga más énfasis en las habilidades sociales

---

Las habilidades sociales son el pilar de cualquier empresa. El objetivo de su empresa consiste en generar beneficios pero no lo logrará si sus empleados se sienten desmotivados y frustrados.

El desarrollo del compromiso y la lealtad de sus empleados es una estrategia ventajosa para ambas partes. Depende de sus directivos y líderes el motivar a los demás empleados, estimularlos y favorecer su desarrollo.

Puede aumentar el compromiso de sus colaboradores con actividades lúdicas y estimulantes. La consecución de los objetivos de venta puede presentarse como un desafío divertido, sin amenazas de sanción.

Realizar entrevistas frecuentes con sus empleados para resaltar sus fortalezas y debilidades constituye también una etapa importante en el desarrollo de la inteligencia emocional. Gracias a estas sesiones de diálogo sobre las competencias y las áreas de mejora de sus empleados puede mejorar la comunicación interna y ofrecer a cada uno expectativas de crecimiento alentadoras.



## ACERCA DE CENTRAL TEST

---

Central Test es uno de los líderes internacionales en el diseño y la puesta en marcha de soluciones de evaluación psicométrica dedicadas a la identificación y gestión de talento.

Desde 2002, Central Test elabora una amplia gama de herramientas de evaluación fiables para facilitar las decisiones de RRHH.

El enfoque multicriterios de Central Test permite combinar el análisis de la personalidad y de las motivaciones con otros factores que incluyen los intereses, las habilidades cognitivas o aptitudes específicas como los conocimientos comerciales o incluso la inteligencia emocional.

Nuestras herramientas de evaluación han sido elaboradas aplicando una metodología innovadora y actual que cumplen con las normas más estrictas en psicometría y protección de datos.

Gracias a nuestra presencia en más de 80 países, Central Test dispone de respuestas inmediatas a las preocupaciones de nuestros clientes a nivel mundial.

El equipo de Central Test se mantiene a su disposición para ayudarle a elegir las pruebas que mejor se adaptan a sus necesidades.

# CONTÁCTENOS

---



-  +33 977196899 (España)
-  +57 15800290 (Colombia)
-  +52 5585266100 (Mexico)
-  +56 232108292 (Chile)
-  [atencion.cliente@centraltest.com](mailto:atencion.cliente@centraltest.com)

[www.centraltest.es](http://www.centraltest.es)

---