



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Inteligencia Emocional para la Gestión de Equipos

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales

Programas
Administración de Empresas
Administración de Empresas y
Finanzas

Yeimi María Tapias Jaramillo: Programa de Administración de Empresas y Finanzas –
Nancy Johana Melo Moreno: Programa de Administración de Empresas
Tutor (a): Ana María Zapata Ospina.
Seminario: Liderazgo de equipos e inteligencia emocional.
2024.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Palabra clave	3
Pregunta orientadora de la búsqueda	4
Introducción.....	4
Objetivos.....	5
Metodología.....	6
Resultados de la encuesta.....	10
Sustentación teórica de la pregunta.....	18
Conclusiones.....	20
Referencias Bibliográficas	21

Resumen

En la actualidad algunas empresas aún no aceptan que la inteligencia emocional es crucial para el buen funcionamiento de esta, pues si todos sus colaboradores pudieran desarrollar esta habilidad permitirá el cumplimiento de sus objetivos con mayor eficiencia, de acuerdo con Goleman, D. (2009), “la buena noticia es que la inteligencia emocional se puede aprender. A nivel individual sus elementos son fáciles de identificar, se puede evaluar y mejorar. Indudablemente esta capacidad no es mágica. No nos haremos ricos con solo practicarla, pero lo cierto es que si ignoramos el elemento humano estamos destinados al fracaso” (p. 4). La presente investigación tuvo como objetivo explorar las experiencias y perspectivas de un grupo de personas de diferentes áreas y empresas tanto líderes como subordinados sobre la inteligencia emocional en sus equipos y ambientes de trabajo, realizando una investigación que nos permitiera identificar el nivel de conocimiento y desarrollo que pueden tener ellos sobre esta habilidad. La metodología implementada para esta investigación es experimental de tipo descriptivo con un enfoque mixto. Se tomó como instrumento la aplicación de una encuesta que nos permitió conocer las opiniones de colaboradores y líderes acerca del tema que estamos evaluando, esto nos permitirá trabajar óptimamente en los resultados y sugerirle a las personas, especialmente a los líderes la importancia del desarrollo de esta habilidad en cada uno de sus colaboradores y en ellos mismos, impulsándolos a realizar capacitaciones oportunas y continuas para promover un mejor ambiente de trabajo, valorar a sus empleados y lograr los objetivos que la empresa tenga propuestos.

Palabras clave: Inteligencia emocional, líderes, empresas, habilidades, experiencias.

Pregunta orientadora de la búsqueda

Hemos tomado como referencia principal al autor Daniel Goleman, y a los diferentes cursos vistos en la plataforma de Crehana especialmente el curso realizado por Analía Trejo, sin embargo; todos los demás profesionales han aportado mucho con cada una de sus enseñanzas para esta investigación, es por ello que la pregunta problematizadora: para la elaboración de esta investigación es ¿Por qué actualmente, es importante que los líderes tengan dentro de sus principales habilidades la inteligencia emocional?

Introducción

Con la evolución de la tecnología muchas empresas han optimizado sus procesos ya sean de producción o prestadoras de servicio, como lo indica Galo E. Cano Pita (2018 p. 499 - 510), la utilización de las TICs en las empresas han generado cambios importantes en sus organizaciones, cambios referentes a su estructura, su cultura y clima organizacional lo cual les ha permitido tener un mayor rendimiento, competitividad, identificando que los sistemas de comunicación son muy importantes ya que no solo permiten la distribución de información sino también es una herramienta para la toma de decisiones, conocer las capacidades y habilidades de las personas , las experiencias, conocimientos, los valores, entre otros, en definición las TICs son herramientas muy importantes e indispensables para el desarrollo de una empresa. Así la implementación de diferentes tecnologías es vital para las empresas, pero también es importante conocer las habilidades que deben tener todas y cada una de las personas que trabajan para ellas.

En el dinámico entorno laboral actual, la gestión efectiva de equipos va más allá de la supervisión de tareas y responsabilidades, la capacidad de comprender, manejar y canalizar las emociones tanto propias como de los demás se ha convertido en un factor determinante para el éxito en el ámbito laboral y empresarial, este cambio de enfoque ha llevado a un creciente interés en la inteligencia emocional y su impacto en la gestión de equipos. Es por esto que esta investigación busca explorar el papel fundamental que desempeña la inteligencia emocional en la dinámica y el rendimiento de los equipos, a través de diferentes opiniones y perspectivas de algunas personas, así como las estrategias para su desarrollo y aplicación efectiva en el entorno laboral.

Objetivos

Objetivo general

Identificar por medio de esta investigación, las experiencias y perspectivas que tienen algunos líderes, acerca de la inteligencia emocional con sus equipos de trabajo.

Objetivos específicos

Analizar las diferentes opiniones sobre la inteligencia emocional dentro de una empresa.

Realizar una investigación que resalte los aspectos positivos y negativos del desarrollo de la inteligencia emocional.

Identificar si los resultados del estudio realizado confirman si es factible o no la implementación de herramientas que permitan un mejor desarrollo de la habilidad de inteligencia emocional en los líderes.

Metodología

Este trabajo se realizó a través de un enfoque mixto con el fin de comprender las experiencias y perspectivas de diferentes personas con respecto a la inteligencia emocional y el desarrollo de la misma en su ámbito laboral, dado que lo mencionado anteriormente también ha sido nuestro objeto de investigación hemos recurrido a un diseño de investigación experimental de tipo descriptivo para comprender la situación en la que se encuentran actualmente los líderes y el efecto que el desarrollo y manejo de sus equipos ha tenido actualmente con respecto a la inteligencia emocional.

Este trabajo ha sido diseñado utilizando la metodología mixta de carácter cualitativo y cuantitativo, ya que es la que mejor se adapta a las características y necesidades del mismo, “la investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, Pág.61). Del enfoque cuantitativo tomaremos los datos cuantificables que nos arroje la encuesta, no podremos alterar los resultados y no vamos a intervenir en la opinión de cada persona con respecto al desenlace obtenido. Del enfoque cualitativo buscaremos analizar la información de manera más acertada para conocer la opinión que pueden tener las personas con respecto al desarrollo de la habilidad de inteligencia emocional, es importante recalcar que los datos recolectados de la encuesta hacen referencia exclusivamente al sentir de las personas transformado en experiencias y perspectivas no a información personal.

Esta investigación está dirigida a una población o grupo de personas de una empresa pertenecientes a las áreas administrativas y de operación. Podemos definir población como “un

conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Levin y Rubín, 1996, Pág.20).

Aplicaremos en esta investigación el método de muestreo no probabilístico, por conveniencia según, Arias (2006, Pág.83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, además define muestreo como “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”. Así mismo H. Sampieri, citado por Balestrini (2001 Pág. 141) señala que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población”.

De acuerdo con Pineda, Alvarado y Canales (1994, Pág. 119), explican que en el método no probabilístico “se toman los casos o unidades que estén disponibles en un momento dado”. La técnica de recolección de datos en un método rápido y eficaz que nos permite adquirir información precisa sin afectar la información personal o recolectar datos sensibles acerca de un tema o varios de los cuales estemos necesitando algo en específico, con el fin de investigar, evaluar resultados o simplemente conocer opiniones.


La herramienta de recolección de datos que ha sido aplicada en esta investigación es la encuesta.

La encuesta aplicada ha sido la siguiente: <https://forms.gle/VEWBkzjHDbH68uieA>

Tapias Jaramillo, Y.M. and Melo Moreno, N.J. (2024) Inteligencia emocional.

Figura 1

Encuesta aplicada

 <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>"La Inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones tanto propias como ajenas y de gestionar positivamente nuestras respuestas ante ellas"</p> <p>Daniel Goleman</p> <p>Nos gustaría recibir tus opiniones sobre la percepción que tienes de la inteligencia emocional desde tu perspectiva personal y tu ambiente laboral.</p>	<p>¿Sabía que significa Inteligencia emocional?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, sí que significa</p> <p><input type="checkbox"/> No, nunca había escuchado ese término</p>	<p>¿Cree que el manejo que un líder o un jefe le da a sus emociones impacta en el ambiente laboral?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> No estoy seguro</p>	<p>¿Cree que una comunicación abierta y empática dentro del equipo puede mejorar la resolución de conflictos y la eficacia en general?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Tal vez</p>
<p>¿Ha experimentado un ambiente laboral negativo donde la falta de confianza, el conflicto y la falta de colaboración afectaron su desempeño laboral?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>¿Piensa que la falta de apoyo por parte de un líder o jefe para manejar el estrés y la presión laboral contribuyen a un bajo rendimiento, agotamiento físico y mental para el desarrollo efectivo de las funciones?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Tal vez</p>	<p>¿Ha experimentado situaciones en las que la falta de reconocimiento y comprensión de las propias emociones haya afectado negativamente el desempeño laboral o las relaciones con colegas?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>Estas características: imponer órdenes, adjudicarse logros que no son solo suyos, buscar culpables, son propias de:</p> <p><input type="checkbox"/> Un líder</p> <p><input type="checkbox"/> Un jefe</p>
<p>¿Ha experimentado situaciones laborales negativas que han impactado en su vida personal?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>¿Cree que es importante que todos conozcan y desarrollen la habilidad de Inteligencia emocional?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Tal vez</p>	<p>¿Ha experimentado situaciones en las que su líder o jefe haya presentado dificultades para manejar sus emociones y esto haya resultado en respuestas impulsivas negativas o decisiones poco efectivas?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>¿Cree que un líder es aquel que se gana la confianza de sus colaboradores, asume responsabilidades, maneja positivamente sus emociones y comparte logros?</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Tal vez</p> <p>Enviar Borrar Respuestas</p>

Nota. El gráfico representa las preguntas realizadas en la encuesta.

García Ferrando (1993, Pág.124) define la encuesta como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”

El instrumento de investigación que ha sido aplicado es un cuestionario con preguntas cerradas correspondientes al tema de Inteligencia emocional enfocado en el liderazgo de equipos.

La técnica que hemos manejado para el procesamiento de datos es la de estadística descriptiva. Miranda, P. M., Arizmendi, F. R., & Valadez, A. S. (2006). “La estadística descriptiva es en sí misma una herramienta fundamental para el análisis de datos de los estudios correspondientes”

(Tamayo, 2001, Pág.190) Define herramienta como “medio físico que nos permite registrar o medir la información” es por esto que la herramienta que hemos usado para recopilar la información en esta investigación ha sido Google Drive que nos permite crear encuestas y formularios generando un link de fácil acceso, el cual se ha compartido a través de diferentes canales de comunicación como lo son: WhatsApp, mensaje texto, correo electrónico, redes sociales, entre otros; además tenemos acceso a las estadísticas de las opiniones en tiempo real y gráficas de resultado.

Resultados de la encuesta

A continuación, encontraremos los diferentes datos arrojados de la encuesta realizada, dicha información tiene como objetivo revelar exclusivamente las opiniones que diferentes personas tienen acerca de la Inteligencia emocional como líderes o subordinados basados en sus conocimientos y experiencias personales, se le ha garantizado a cada uno de los participantes que dicha participación ha sido totalmente anónima, reservando su nombre, datos personales y posición dentro de la compañía aplicando la ley 1581 de 2012.

La encuesta fue aplicada a un grupo de aproximadamente 85 personas entre hombres y mujeres, pertenecientes a una empresa financiera, tanto líderes como subordinados de las cuales se tomó la siguiente muestra:

Figura 2

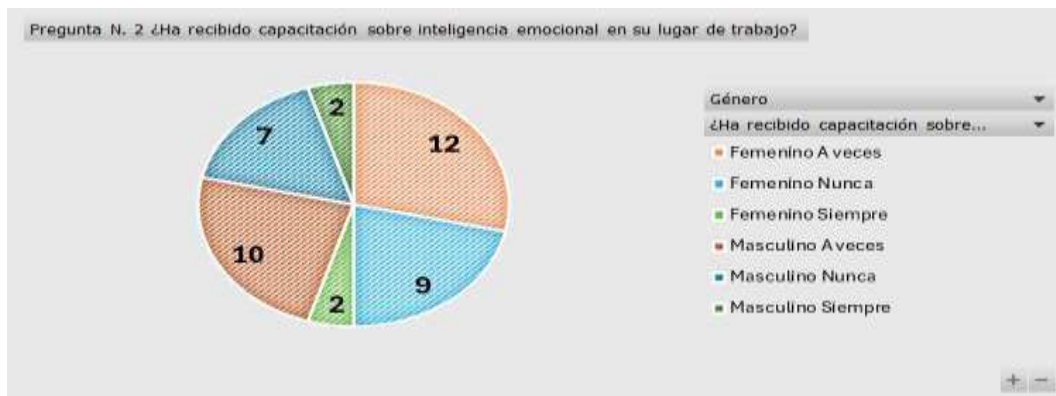
Resultados de muestra pregunta N. 1



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la primera pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 3

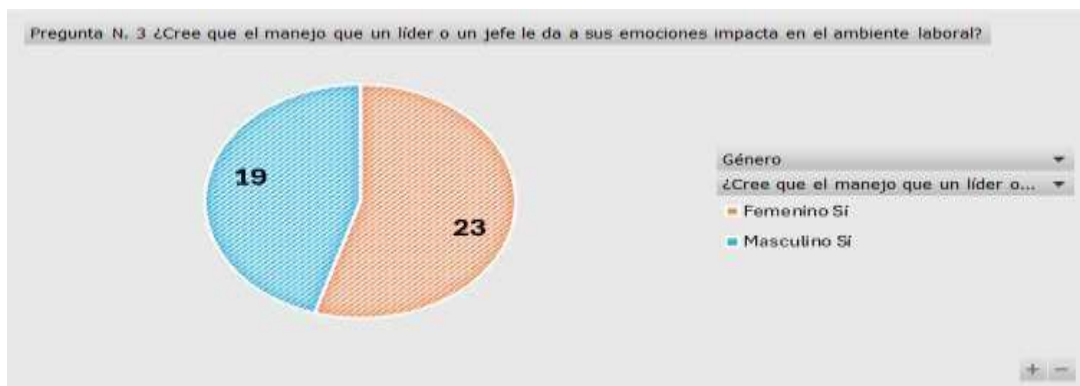
Resultados de muestra pregunta N. 2



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la segunda pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 4

Resultados de muestra pregunta N. 3



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la tercera pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 5

Resultados de muestra pregunta N. 4



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la cuarta pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 6

Resultados de muestra pregunta N. 5



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la quinta pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 7

Resultados de muestra pregunta N. 6



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la sexta pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 8

Resultados de muestra pregunta N. 7



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la séptima pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 9

Resultados de muestra pregunta N. 8



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la octava pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 10

Resultados de muestra pregunta N.9



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la novena pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 11

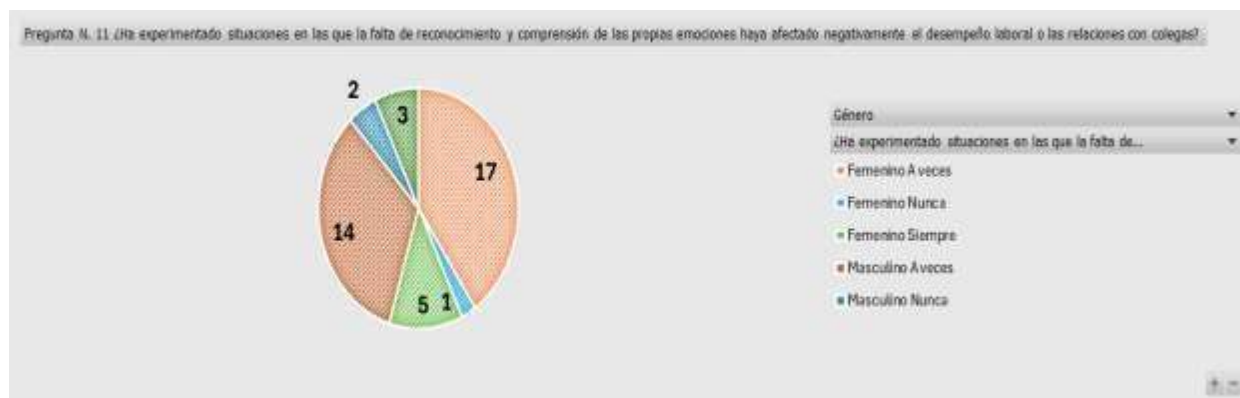
Resultados de muestra pregunta N. 10



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la décima pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 12

Resultados de muestra pregunta N. 11



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la décimo primera pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 13

Resultados de muestra pregunta N. 12



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la décimo segunda pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 14

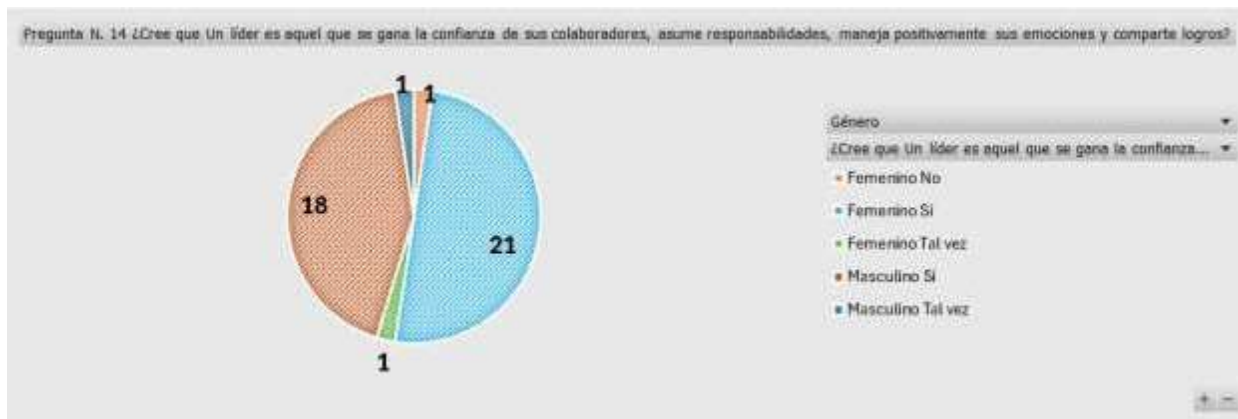
Resultados de muestra pregunta N.13



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la décimo tercera pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 15

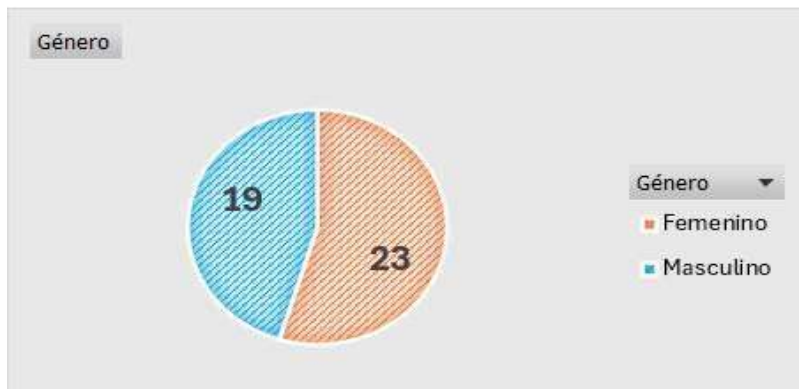
Resultados de muestra pregunta N. 14



Nota. El gráfico representa la opinión de diferentes personas con respecto a la décimo cuarta pregunta de la encuesta, discriminada por géneros.

Figura 16

Total de participantes de la muestra.



Nota. El gráfico representa la cantidad de participantes tomada de la muestra, discriminada por géneros.

Sustentación teórica de la pregunta

Realizando un análisis exhaustivo a los resultados obtenidos en nuestra investigación podemos identificar que, es fundamental que los líderes reconozcan la importancia de esta habilidad y se comprometan a fomentar su desarrollo tanto en ellos mismos como en sus colaboradores, implementando capacitación continua y la promoción de un ambiente donde se valore a los empleados ya que estos son pasos clave para lograr un equipo más unido y efectivo, adicional es importante resaltar que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han generado cambios significativos en las empresas, influyendo en su estructura, cultura organizacional y clima laboral, lo que a su vez ha contribuido a un mayor rendimiento y competitividad, también, la implementación de diferentes tecnologías es vital para las empresas, pero es igualmente importante reconocer las habilidades que deben tener las personas que trabajan para ellas, incluyendo la inteligencia emocional ya que en el entorno laboral actual la gestión efectiva de equipos va más allá de la supervisión de tareas y responsabilidades, destacando la importancia de comprender, manejar y canalizar las emociones tanto propias como de los demás para lograr el éxito en el ámbito laboral y empresarial.

Se identificó que la mayoría de participantes cree que el manejo que tiene un líder de sus emociones impacta en el ambiente laboral, algunos creen que no tiene impacto, esto evidencia la percepción generalizada de que la inteligencia emocional de los líderes es crucial para el ambiente de trabajo, además han experimentado cambios positivos en el clima laboral cuando un líder promueve la confianza, empatiza y respeta a su equipo, esto demuestra que las prácticas de liderazgo emocionalmente inteligentes tienen un impacto positivo tangible en el entorno laboral,

no obstante algunas personas están de acuerdo en que una comunicación abierta y empática dentro del equipo podría mejorar la resolución de conflictos y la eficacia en general, la mayoría de los encuestados considera que su jefe o líder maneja situaciones de conflictos de manera efectiva sin embargo, una minoría significativa no está de acuerdo con esta afirmación.

La inteligencia emocional juega un papel fundamental en la dinámica y rendimiento de los equipos, por lo que es crucial explorar estrategias para su desarrollo y aplicación efectiva en el entorno laboral, de acuerdo con los resultados obtenidos en este trabajo nos hemos dado a la tarea de proponer las siguientes estrategias para las personas o compañías que deseen tomar en cuenta nuestra opinión:

- Conocimiento sobre de la Inteligencia Emocional: la mayoría de los encuestados saben lo que significa la inteligencia emocional, muy pocos no están familiarizados con el concepto, esto indica una buena base de conocimientos entre los participantes en relación con este tema, se recomienda los líderes apoyar el desarrollo y aplicación de esta habilidad en cada de una de sus áreas.

- Capacitaciones: a pesar del alto nivel de conocimiento, pocas personas han recibido capacitación sobre inteligencia emocional en su lugar de trabajo, otros no han recibido ninguna formación por lo tanto sugerimos una oportunidad de mejora significativa en la oferta de formación sobre inteligencia emocional por parte de las organizaciones.

Conclusiones

Actualmente, la inteligencia emocional es crucial para los líderes debido a su impacto en la gestión de equipos. La habilidad de comprender y manejar las emociones propias y ajenas es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo, resolver conflictos, motivar al equipo y tomar decisiones efectivas. La inteligencia emocional permite a los líderes entender las necesidades y preocupaciones de su equipo, promoviendo así una comunicación más efectiva y relaciones laborales más sólidas. Además, les ayuda a mantener la calma en situaciones de presión y a tomar decisiones más equilibradas.

La inteligencia emocional se compone de varias habilidades clave, como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, motivación y las habilidades sociales las cuales permiten un equilibrio general al momento de afrontar decisiones o circunstancias donde nuestras emociones inevitablemente deban influir.

Por medio de este trabajo logramos captar la percepción que tienen algunas personas acerca de inteligencia emocional demostrando que esta habilidad es muy importante para los líderes actuales, sin embargo, aún falta un mayor desarrollo de esta pues de acuerdo a nuestro punto de vista no es suficiente con ser inteligentes, los líderes deben saber manejar sus emociones ya que esto impacta directamente en el éxito profesional, las relaciones interpersonales, el bienestar general, lo cual contribuye a obtener una vida exitosa y fuerte.

Por último, nos gustaría decir que el desarrollo de este trabajo ha sido enriquecedor ya que nos ha aportado diferentes conocimientos y hemos descubierto nuevos conceptos los cuales podremos aplicar a nuestra vida personal, profesional y laboral.

Referencias Bibliográficas

- Goleman, D. (2009). *Resumen de "La inteligencia emocional en la empresa", de Daniel Goleman:* (ed.). El Cid Editor | apuntes. <https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/28945>
- Galo E. Cano Pita (2018). Artículo Las TICs en las empresas evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones
- Crehana (2024) *Crehana.com, Crehana*. Available at: https://www.crehana.com/org/u-remington/learn/my-courses/enrolled/?source_page=Side%20Bar (Accessed: 20 May 2024).
- Hernández, F. Y. B., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2003). Procesos de la Investigación Cuantitativa. *Recuperado en: http://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/197667/mod_resource/content/0/Hern%20C3%A1ndez%20Sampieri%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n, 206.*
- Levin, R. I., Rubin, D. S., & Samaniego, A. H. F. (1996). *Estadística para administradores* (p. 1018). Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Martínez Arias, M. D. R. (2006). La metodología de los estudios PISA. *Revista de educación*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de la Investigación*, 6(1), 170-191.
- Canales, F. H. D., Alvarado, E. L. D., & Pineda, E. B. (1994). Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud. In *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud* (pp. 225-225).
- García Ferrando, M. (1993). La encuesta. *García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos*, 141-70.
- Tapias Jaramillo, Y.M. and Melo Moreno, N.J. (2024) *Inteligencia emocional, Google Docs*. Available at: <https://forms.gle/VEWBkzjHDbH68uieA> (Accessed: 05 June 2024).
- Miranda, P. M., Arizmendi, F. R., & Valadez, A. S. (2006). Conceptos básicos de estadística descriptiva útiles para el médico. *Revista Hospital General Dr. M Gea González*, 7(1), 42-46.

Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

Cuartas Rodríguez, E., & Jaller Escudero, J. D. (2014). *El Habeas Data como Derecho fundamental y la Ley 1581 de 2012 y su decreto 1377 de 2013* (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT).