



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Inteligencia emocional como herramienta para el cumplimiento de objetivos gerenciales**

**Corporación Universitaria Remington**

**Especialización alta gerencia**

**Geraldine Briñez Devia, Diana Carolina Rincón Bermúdez**

**Nombre Tutor Seminario: Oscar Eduardo Duque Restrepo**

**Opción de Trabajo de grado Seminario**

**2024**

**Tabla de contenido**

Resumen -----	3
Palabras clave -----	4
Pregunta orientadora de la búsqueda -----	4
Contexto -----	5
Pregunta orientadora -----	17
Metodología de búsqueda de la información -----	17
Sustentación teórica de la pregunta -----	18
Conclusiones -----	22
Referencias bibliográficas -----	24

## Resumen

Para empezar a hablar de inteligencia emocional en las organizaciones, es necesario hacer referencia al Liderazgo, ya que un líder debe contar con esta habilidad y aplicarlo en las empresas para guiar equipos de trabajo hacia el éxito organizacional. Una persona al desarrollar diferentes destrezas frente al reconocimiento emocional comienza a ser capaz de tener una mirada más amplia frente a su desarrollo personal e intelectual, así como Mayer y Salovey (1997) lo dicen, la percepción emocional, es una de las principales habilidades del ser humano, logrando aumentar conocimientos en la interpretación del lenguaje no verbal. En el año (2001) Goleman afirma que la inteligencia emocional es la capacidad de gestionar como individuo las emociones y aplicarlo en diferentes áreas del desarrollo, es así como estas habilidades con el paso del tiempo cobran relevancia en el proceso de desarrollo empresarial, basándose en competencias sociales que marcan la diferencia dentro del cumplimiento de metas, generando liderazgos positivos y constructivos desde una mirada más humana.

Un buen liderazgo apoya el cumplimiento de objetivos organizacionales, al alinear a un equipo de trabajo a la estrategia organizacional, procurando desarrollar las funciones y actividades de manera eficiente, siempre considerando el trabajo de cada persona importante para el éxito organizacional. Un verdadero líder debe propender por conocer sus emociones con el fin de transmitir a su equipo de trabajo seguridad. Daniel Goleman (2001) explica que, a pesar de la creencia popular, la inteligencia intelectual (IQ) tan solo representa el 20% del éxito de una persona; el otro 80% se lo otorga a la inteligencia emocional (IE).

El propósito del presente informe es resaltar la importancia del manejo de la inteligencia emocional como herramienta para el cumplimiento de objetivos gerenciales, un líder o un gerente debe manejar sus emociones para influir en un equipo de trabajo de manera positiva, saber manejar situaciones que parecen incontrolables, conflictos, problemas, tomar decisiones racionales, al controlar las propias emociones y gestionarlas de manera correcta se va a poder gestionar de manera efectiva personas y equipos de trabajo que apoyen el cumplimiento de metas y se llegue al éxito organizacional.

### **Palabras clave**

Comunicación asertiva, emociones, líder, equipo de trabajo, inteligencia emocional.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

#### **Contexto**

Para iniciar el contexto de la pregunta orientadora, es importante relacionar el inicio de la inteligencia emocional, la parte conceptual nace en 1985 por uno de los principales exponentes que es Daniel Goleman (2001) con su libro Inteligencia Emocional, el cual ha sido una base para el desarrollo de investigaciones y cambios requeridos dentro de diferentes enfoques como educativos y organizacionales. La inteligencia emocional es una habilidad transversal a todo lo que se emprende día a día; ya que contar con la capacidad de gestionar las propias emociones es fundamental para llevar a cabo procesos exitosos desde lo personal, familiar, social y empresarial.

Partiendo de lo anterior, se puede deducir que una persona con un buen manejo de la inteligencia emocional está preparada para saber controlar las emociones ante situaciones adversas no solo a nivel personal sino también de su entorno más cercano sea familiar o laboral, manejando situaciones que requieran de una respuesta serena, tranquila, razonable y empática. Una persona contando con una inteligencia emocional positiva hace que sobresalga a nivel de su comunidad perfilándose como un actor referente para la resolución de conflictos que traigan un beneficio común, a diferencia de una persona que de manera egoísta pueda estar pensando en su propio beneficio personal, manejando las situaciones de manera inadecuada, generando discordia, afectando no solo su vida privada sino también de quienes lo rodean.

Para aplicar este planteamiento no solamente se debe entender sino comprender, que una persona que reconozca su carácter, conozca sus límites y sepa reaccionar acertadamente ante situaciones podría utilizar esto como una herramienta a su favor, de manera que pueda convertirse en un gestor de posibilidades analizando de una manera más estable y razonable cualquier situación que pueda representar un beneficio o una amenaza para su vida personal, entorno familiar o laboral por tanto, este es el primer paso que debe hacer un líder para garantizar el éxito dentro de su organización.

En el contexto empresarial, un líder o un gerente debe contar con esta habilidad, partiendo del aporte del Politécnico de Suramérica (2024) la inteligencia emocional es la capacidad de comprender, reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás. Un gerente tiene la responsabilidad de liderar al talento humano de su organización, gestionando procesos, habilidades y responsabilidades para el correcto

funcionamiento de las diferentes dependencias de una empresa. Por lo tanto, debe ser una persona con un manejo de emociones eficiente, ya que tiene la responsabilidad de ser ejemplo ante sus subordinados, un buen manejo de las emociones conlleva a sostener relaciones interpersonales de confianza, respeto, responsabilidad, entre otros elementos que conllevan a un buen trabajo en equipo y por lo tanto al cumplimiento de objetivos organizacionales.

Para Amedei (2022) la gerencia debe estar comprometida en la gestión de procesos para lograr un trabajo coordinado entre las diferentes áreas funcionales de la empresa, por esto, uno de los aspectos fundamentales es el manejo de las emociones del talento humano, que son quienes interactúan coordinadamente comunicación asertiva y objetivos, por esto, se debe reconocer la necesidad de configurar espacios en los que se fortalezcan las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la toma de decisiones compartidas y el manejo efectivo de los conflictos organizacionales.

Bajo este contexto el estudio de la inteligencia emocional dentro de las organizaciones cada día toma más valor y fuerza, ya que una correcta gestión de las emociones propende por un buen desempeño de las personas en sus funciones y, por lo tanto, se fortalece el rendimiento y el desempeño laboral. Cuando un líder maneja adecuadamente las emociones minimiza los malentendidos y desacuerdos que puedan existir en el ambiente laboral. En la actualidad las organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado. La rápida evolución y los cambios que se

presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza-aprendizaje, en consecuencia el ambiente laboral se ha modificado o transformado en virtud de las estructuras emocionales de las personas que prestan sus servicios en empresas u organizaciones, con la finalidad de aumentar su productividad, como mencionan Danvila y Sastre (2010), por tanto las emociones de los trabajadores influyen sobre el rendimiento de su trabajo (Carmona, Vargas y Rosas, 2015).

La novedad de la terminología hizo posible que no solo se hablara de la inteligencia emocional como un tema que girara en torno a la psicología humana, sino que también se empezó a hablar de este tema en sectores tan influyentes en la sociedad moderna como lo son la economía, industria, deportes, negocios, medicina, investigación y en casi todos los campos que se encuentran alrededor de una sociedad moderna, más interconectada globalmente y con sociedades más preparadas pedagógicamente a nivel social.

La inteligencia emocional no solo fue importante para empezar a distinguir perfiles personales a nivel psicológico, sino que además fue empezando hacerse un lugar en diferentes entornos y es ahí donde se empieza a desarrollar una variedad de herramientas ajustadas a cada sector, por ejemplo los deportistas no solo deben de rendir físicamente para enfrentar sus pruebas deportivas y ser los mejores en su disciplina, ahora un deportista de elite debe tener una concepción muy bien fundamentada del reconocimiento de sus emociones para ejecutar adecuadamente su actividad física, porque cuando un deportista no solo conoce su cuerpo sino que también conoce su cabeza y sus emociones, puede utilizar todas estas ventajas para sobresalir ante quienes aún no

han trabajado la inteligencia emocional como herramienta. Esta misma puede hacer que en un momento crucial un deportista bajo presión o en un momento de urgencia pueda tomar de manera más razonable, serena y menos emocional una decisión que pueda definir una competencia o una prueba que requiera de no solo capacidad física sino también de una capacidad emocional superior.

### **Cómo funciona la inteligencia emocional en el cerebro**

El ser humano tiene cerca de 30 sentidos, dentro de estos se encuentra la intercepción que es sentir sin tocar es tomar conciencia de lo que pasa el cuerpo, el término de Inteligencia emocional puede ser atribuido por Goleman (2001) citando a Wayne (1985), el cual presentó un estudio de las emociones, vinculando de forma novedosa el término de inteligencia emocional. Dentro de la estructura cerebral se encuentra la amígdala cerebral y el hipocampo, ambas especializadas en procesos emocionales y ligada a procesos de aprendizaje.

Para Goleman (2001) la amígdala es la que agrega el clima emocional, es decir, es la que permite guardar información de tipo emocional y permite que se generen nuevos procesos de implementación de actividades en pro de la mejora y la adquisición de nuevas estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos.

### **Cómo aplicar la inteligencia emocional en el trabajo**

De acuerdo con Goleman (2001), desarrollar la capacidad de ser inteligente utilizando las emociones entendiendo lo que se siente y comprender cómo siente quien está alrededor, es completamente necesario, para poder tener relaciones sanas en todos los ámbitos de desarrollo del ser humano, promoviendo la empatía y el buen clima

organizacional. De acuerdo con Cooper y Sawaf (2003), se deben tener en cuenta cuatro partes para aplicar la inteligencia emocional:

- **Inteligencia emocional:** es el proceso de generar una confianza y eficiencia personal.
- **Aptitud emocional:** generar la capacidad de establecer confianza, escucha y resolución de conflictos.
- **Profundidad emocional:** trabajar con el potencial único, para poder aumentar la influencia en los procesos sin usar la autoridad.
- **Alquimia emocional:** capacidad de fluir con su instinto creador y generar un fluir con los problemas.

El líder de una organización debe conocer las emociones básicas del ser humano para ser percibidas y gestionadas en los colaboradores. Pero para ser un buen líder debe empezar por conocerse muy bien a sí mismo, es decir, un líder inteligente emocionalmente conoce y reconoce cuáles son sus fortalezas y debilidades, sabe cómo establecer lazos de confianza, cuándo debe pedir ayuda, sabe cómo ejercer un liderazgo emocional de tipo positivo y empático, proyectando todo a lograr buenos resultados (Franco, 2022).

El talento humano se convierte en el activo más importante para el éxito organizacional, ya que es el promotor de ideas, pensamientos, estrategias, proyectos, entre otros elementos que conllevan a que las actividades de una organización se lleven a cabo, por lo anterior, es importante que un líder reconozca las emociones, sentimientos, puntos de vista de los empleados, con el fin de que sientan que son tenidos en cuenta y

apoyan el cumplimiento de metas. Lo anterior se afirma con el aporte de Gaspar (2021) el capital humano ha tomado una gran importancia en virtud de garantizar la eficiencia en la operatividad y funcionamiento de las empresas, es por ello, que la dirección y organización del talento humano juega un papel fundamental para la obtención del éxito en las organizaciones. La inteligencia emocional es una de las formas en que se puede gestionar el manejo de las emociones en los individuos, ya que proporciona una mayor capacidad para percibir las emociones tanto propias como las de otros individuos, favoreciendo las capacidades personales y, por ende, mejorando las habilidades laborales de cada trabajador (Rodríguez, 2020).

La inteligencia emocional conlleva al individuo a entrar en un grado de consciencia controlando sus impulsos, frustraciones, regular el estado de ánimo, capacidad de confianza, resultado al logro, tener el poder de cambiar sus pensamientos negativos y transformarlos en una acción de evolución con un grado de dominio para que una persona alcance con sus habilidades el resultado de sus objetivos, teniendo esta capacidad en la cual se reconoce que el ser es emocional, desarrollo la destreza de reconocer la consciencia de las emociones, colocarse en el lugar del otro sin perder su carácter, soportar los momentos de frustración, agotamiento, comprender la importancia del trabajo en equipo, entregar a los demás tranquilidad y paz para vivir en un ambiente de buenas emociones. Para Amadei (2021) la inteligencia emocional refiere a la capacidad de un individuo para tratar efectivamente las diversas respuestas afectivas tales como sentimientos, emociones, manifestaciones anímicas y motivaciones surgidas en diferentes aspectos de la vida como lo personal, académico, familiar, social y laboral.

Según el Politécnico de Suramérica (2024) un gerente con alta inteligencia emocional puede crear un ambiente de trabajo positivo. Esto se logra al entender y gestionar las emociones de su equipo. Los colaboradores se sienten valorados y motivados, lo que mejora la moral y la productividad. Los líderes que practican la inteligencia emocional escuchan activamente a sus empleados, reconocen sus logros y manejan el estrés de manera efectiva. Estos aspectos son esenciales para mantener un equipo cohesionado y eficiente. Las personas que manejan la inteligencia emocional suelen ser personas con una capacidad de entender y escuchar a los demás, no tomar nada personal, están abiertos al cambio para adaptar los procesos y situaciones, respetan el punto de vista de las demás personas. Teniendo en cuenta lo anterior, un líder debe contar con la habilidad de comunicarse de manera asertiva, para Bernal et al (2022) la comunicación asertiva es la habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones de una manera clara y respetuosa, de elegir cómo reaccionar ante un mensaje y decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás. Por lo anterior, el líder debe saber llegar a sus colaboradores con un mensaje de empatía, respeto, motivación, de retroalimentación, con el fin de que se llegue al cumplimiento de objetivos y beneficie a todos los integrantes de una empresa.

Cada organización debe tener un grado de conciencia en el compromiso del desarrollo del ser, entregando a cada colaborador las actitudes, aptitudes, habilidades, talentos en su plan de desarrollo, donde se puede evidenciar la evolución de su labor tanto en sus emociones como en las competencias diarias para cada función integrando el ser como el compromiso del saber hacer en mejor continua.

Para Rodríguez (2020) el entorno de constantes cambios que deben enfrentar las organizaciones actuales y futuras exige una dinámica empresarial que se encuentre a la vanguardia en cuanto a tecnologías, visión, y preparación que permita sortear las dificultades que se puedan presentar. Las empresas deben contar con estrategias que permitan adaptarse a los cambios tan constantes del mercado, la incertidumbre, los avances tecnológicos, promoviendo productos y servicios que cumplan con las expectativas y necesidades de los consumidores. Partiendo de lo anterior, es necesario que una organización cuente con una estructura definida, áreas funcionales alineadas, un talento humano motivado y con sentido de pertenencia, un líder capaz de gestionar a las personas hacia el cumplimiento de objetivos, entre otros elementos que conlleven al éxito organizacional.

El último aspecto mencionado es fundamental, ya que contar con un talento humano comprometido es sinónimo de productividad y competitividad, el capital humano forma parte fundamental del éxito o fracaso de la organización. Por lo tanto, un líder debe saber manejar las emociones propias y de los demás, en este caso de sus colaboradores, siendo esta una habilidad propia de un verdadero líder, ya que no solo basta con que este posea amplios conocimientos y dominio de un entorno multidisciplinario, sino que también es importante que cuente con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones para así cumplir eficazmente junto con su equipo los objetivos trazados en beneficio de la organización (García, 2022). Los seres humanos son emocionales por naturaleza de ahí radica la importancia de tener en cuenta la inteligencia emocional a la hora de seleccionar el talento humano idóneo que se ajuste a un equipo de trabajo bien

estructurado que pueda entregar resultados satisfactorios, no solo se debe tener en cuenta a la hora de selección sino además en el momento clave para la resolución de conflictos, toma de decisiones, manejos de situaciones interpersonales, manejo de las reacciones debido a situaciones imprevistas, entre otras.

En una organización, un líder que no cuente con la habilidad de la inteligencia emocional al no identificar bien sus emociones, trae consecuencias para el funcionamiento organizacional, ya que al no saber expresar adecuadamente lo que se siente y lo que sienten los demás, genera malos entendidos y conflictos, al no interpretar las señales emocionales de los colaboradores, dificulta la empatía y crea distancia en el vínculo laboral (Garpar, 2021), conllevando a que se genere una comunicación inadecuada, problemas entre compañeros y por lo tanto, que no se trabaje por el cumplimiento de objetivos. El actuar de una empresa está mediado por las relaciones humanas, estas son sujeto de fuentes de conflictos, problemas, desacuerdos, entre otros elementos que podrían dificultar la operación organizacional. Las relaciones humanas se definen como “las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos” (Chiavenato, 1999, p.128 citado por Afanador, Ordoñez y Quintero, 2021), estas interacciones y el contacto entre personas debe ser mediado por buenas relaciones, sin embargo, no siempre es así.

En ocasiones los equipos de trabajo se convierten en espacios nocivos para las personas, la salud emocional de los colaboradores muchas veces puede verse afectada por malas relaciones interpersonales con compañeros o jefes, las pobres dinámicas de entendimiento a nivel interno pueden generar en muchos casos conflictos irremediables

que afectan directamente los resultados esperados por la organización, es por esto que la inteligencia emocional juega un papel sobresaliente para resolver estos y un sinnúmero de vicisitudes que a diario enfrenta una organización que quiere sobresalir.

Se deduce que los subordinados y directivos que manejen adecuadamente la inteligencia emocional en una organización, genera una ventaja comparativa de la misma y les permite prevenir los conflictos, en caso, de que estos surjan por diferentes motivos, se pueda dar una solución rápidamente, ya que al entender el comportamiento de los demás, permite llegar a un acuerdo, finiquitando el conflicto (Afanador, Ordoñez y Quintero, 2021).

En un mundo cada vez más disperso, con tantas fuentes de información, con tantos ideales distintos, con tantas formas de hacer las cosas de manera diferente gracias a la posibilidad de estar conectado 24/7 a través de internet con todo el mundo. Razón que, por supuesto no genera ninguna desventaja, sino que al contrario nos llena de un montón de nuevas experiencias, nuevas formas de abordar los desafíos y nuevas formas de hacer las cosas surgen de igual manera retos para la comprensión de toda esta información y las notables diferencias entre seres humanos, culturas, educaciones, pedagogías distintas entre otras.

### **Cómo influye la falta de inteligencia emocional en el trabajo**

Macht et al., (2019), confirman la importancia de conocer las respuestas y exigencias de cada organización, por medio de múltiples procesos, que tienen como finalidad la excelencia. La ausencia de la inteligencia emocional en una organización puede generar desmotivación, viendo su trabajo como un compromiso únicamente para

obtener su contraprestación. Tener empleados con falta de inteligencia emocional conlleva a que se consideren inseguros y sin capacidades que no hacen su trabajo bien. En el diario vivir nos enfrentamos a diferentes desafíos que conllevan pérdidas y retos que en muchas ocasiones nos consideramos incapaces de sobrellevar y siempre pensamos ¿Por Qué a Mí?; dicha idea la ha inculcado la sociedad actual con toda su superficialidad y poco valor con el que cuenta hoy en día el ser humano. Es así como Cui (2021), informa que la inteligencia emocional es el medio para cambiar la mirada tanto de los procesos internos como los factores protectores del ámbito interpersonal donde es fundamental trabajar sobre la comunicación, tolerancia a la frustración y su actitud emocional. Un gerente con inteligencia emocional sabe cómo motivar a su equipo, resolver conflictos y crear un ambiente de trabajo positivo (Politécnico de Suramérica, 2024).

Los atributos de inteligencia emocional a nivel gerencial deben ser tomados en cuenta como una habilidad del personal de quien la posee, esta persona debe de tener un grupo de conocimientos y capacidades que posee un individuo que le facultan para realizar las labores propias del liderazgo y la gestión de una empresa o una unidad empresarial. Esta persona debe de tener una gran asertividad y capacidad de escuchar y generar conexión a quienes lidera, ya que no escuchar podría ser tomado según los conceptos de la inteligencia emocional como una forma de violencia, ya que se ignoran completamente las posibilidades de comunicaciones enriquecedoras que puedan favorecer ambientes más saludables laboralmente. Reconocer la importancia de los colaboradores es fundamental, así como también lograr mantener por parte de los líderes

un adecuado nivel de asertividad para tomar en cuenta las recomendaciones o reclamos de los dirigidos.

### **¿Cómo mejorar la inteligencia emocional en el trabajo?**

Gestionar las emociones de los empleados de una organización es mostrarles que cuando se hace con amor el trabajo esto conlleva a crecer como personas y profesionales garantizando la obtención de buenos resultados dentro de la misma. Un líder con inteligencia emocional se da cuenta del potencial dormido que vive dentro de cada uno de sus colaboradores y de esta manera ubicarlos en los lugares correctos laboralmente lo que les permitirá realizar su trabajo con una mayor motivación.

De acuerdo, (Duque et al., 2017) es indispensable el fortalecimiento de las habilidades en el lugar de trabajo, por tanto, un gerente puede ser muy inteligente, sagaz, creativo, sin embargo, si no se sabe comunicar adecuadamente no puede complementar un grupo de trabajo sano emocionalmente, ya que la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, se convierten en la herramienta perfecta para sacar a flote un grupo sano emocional y por ende productivo. Un gerente emocionalmente capacitado hará uso de las herramientas de la inteligencia emocional que puede servirle para adaptarse a diferentes entornos, tener mayor sensibilidad humana que permita generar empatía entre las partes, lograr relaciones interpersonales exitosas con prioridad en el respeto y la cordialidad, además un gerente con una inteligencia emocional más avanzada puede tener la capacidad de solucionar los problemas de manera más armónica evitando momentos de tensión que puedan provocar fracturas en las relaciones con distintos actores de la organización,

además una persona emocionalmente inteligente puede tener un porcentaje de éxito más elevado en sus actividades cotidianas a nivel personal y a nivel profesional.

El coeficiente intelectual señala Daniel Goleman (citado por Alonso, 2019) que contribuye con apenas un 20% de éxito en la vida, y el 80% restante es el resultado de la inteligencia emocional, que contiene factores como la habilidad de motivarse a sí mismo, constancia, control de los impulsos, regulación del humor y empatía.

Esta es una fórmula que genera una idea somera de lo indispensable que es ser emocionalmente estables. Izquierdo y Quispitongo (2017), dentro de sus resultados, demostraron que la inteligencia emocional esta correlacionada directamente con la influencia directa del desempeño laboral, por lo cual en ocasiones se encuentran personas preparadas en las mejores universidades, con altos estándares de calidad educacional, sin embargo, sus emociones juegan en contra al contar con personalidades que impiden con el manejo de las mismas y pueden llegar a ser personas conflictivas, violentas e impredecibles, así mismo, se encuentran personas no tan calificadas a nivel académico, pero si con una inteligencia emocional asertiva capaz de encuadrar en cualquier grupo de trabajo, brindándole a este una estabilidad que genera los resultados esperados. Dado lo anterior, la pregunta orientadora del presente informe se enfoca en: ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el cumplimiento de objetivos gerenciales?

### **Metodología de búsqueda de la información**

Teniendo en cuenta la elección del tema a trabajar en el presente informe, se realiza una consulta documental a partir del rastreo bibliográfico en diversas bases de datos como: Dialnet, Google académico, Redalyc, Scielo, repositorios de universidades

como la Universidad Militar Nueva Granada, la Universidad Cooperativa de Colombia, entre otras. En estas bases de datos se encontraron artículos, informes, libros, tesis de pregrado y posgrado que permitieron documentar y consolidar el informe. Las palabras clave usadas para la búsqueda fueron: inteligencia emocional, gerente, trabajo en equipo, emociones, liderazgo, talento humano. Lo anterior permitió documentar la importancia del tema para dar respuesta a la pregunta orientadora: ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el cumplimiento de objetivos gerenciales?

### **Sustentación teórica de la pregunta**

Teniendo en cuenta el anterior marco teórico presentado y la importancia de la inteligencia emocional dentro de los entornos empresariales se puede revisar a Barbosa (2013), quien por medio la evaluación del liderazgo y la inteligencia emocional en diferentes empresas de la ciudad de Bogotá, logra encontrar múltiples dificultades en el liderazgo proceso que se enmarca en la idealización de un líder ideal y que está muy lejos de la realidad, puesto que tanto en los procesos personales como laborales nada es perfecto y vive en constante cambio por las percepciones humanas.

Así mismo, en esta misma investigación se presenta un bajo desarrollo de la Inteligencia emocional lo que genera una relación entre liderazgo y la inteligencia emocional, tal como lo dicen diferentes autores tales como (Mendoza & Ortiz, 2006; Godoy & Navarro, 2008; Kramer, 2007), Los cuales plantearon la satisfacción laboral con el liderazgo adecuado. Logrando dar respuesta a los planteamientos como que es indispensable el desarrollo personal para generar un alto desarrollo institucional. Es así,

como las áreas de Talento Humano rigen de manera puntual las necesidades de la empresa y se convierten en parte fundamental del desarrollo de competencias tanto laborales como personales y emocionales que repercuten de forma directa en el avance de la empresa. El área de recursos humano de cada institución debe fundamentarse en diferentes planes tanto de capacitaciones, bienestar mental y físico, vinculación de personal, seguimiento de personal de planta.

Cabe resaltar que la actual contratación tiende a rotar constantemente la población dentro de un mismo cargo, razón por la cual deben exigir un filtro que cumpla no solo con los requerimientos educativos marcados por la academia si no las habilidades propias del cargo a desempeñar, situación que no es aprendida en las aulas educativas y que vienen en muchos momentos intrínsecos a la realidad del empleado o las propias experiencias. De acuerdo con Barbosa (2013) es importante comenzar a enfocar los esfuerzos empresariales en el reconocimiento de las potencialidades de los miembros de la misma, así mismo como el reconocimiento de sus limitaciones, ella cita a Espinosa y Contreras (2010) quienes propusieron desde la academia generar estrategias para potencializar la confianza en sí mismo y el desarrollo de habilidades sociales, esto con el fin de tener no solo un desarrollo académico si no estar preparados para la interacción social que exigen los diferentes roles en el quehacer profesional.

Por su parte De la Cruz (2020) plantea que la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización, a mayor inteligencia emocional se presenta una mayor actitud positiva en el trabajo. De acuerdo con Moon y Hur (2011) quienes respaldan lo anterior, informando que con mayor inteligencia emocional se logra

enfrentar las situaciones laborales de forma adecuada, a diferencia de las que no las tienen. De acuerdo con lo anterior la inteligencia emocional es un arma que requiere de trabajo para convertirse en un pilar fundamental dentro de las organizaciones. Por medio del fomento de actividades tanto lúdicas como educativas dentro de la empresa y brindado el adecuado acompañamiento requerido para el buen funcionamiento de estas, se podrían dar cambios significativos dentro de la satisfacción laboral tanto en las metas como en la satisfacción propia de cada participante. Es importante reconocer que el entorno laboral constituye un segundo hogar teniendo en cuenta las horas que como profesionales que se pasa en él, es así, como mantener un buen clima organizacional cobra mayor relevancia en cada desarrollo de objetivos gerenciales.

Yajamin (2012) observó, un nivel elevado de inteligencia emocional relacionado con un gran nivel de satisfacción en su área de trabajo, por tanto, la utilidad de las herramientas de inteligencia emocional como son capacitaciones, centro escucha, reconocimientos, beneficios, convenios entre otras alternativas de acompañamiento, generan un mayor arraigo y deseo de cumplir con las actividades propuestas en el desarrollo de actividades diarias. Es así, como una mirada para el cumplimiento de objetivos gerenciales desde la Inteligencia emocional, son los reconocimientos o estrategias de reconocimiento no monetarios, que permiten el acompañamiento de los logros diarios de los empleados. Dicho proceso de acuerdo con González et al. (2018), presenta una relación directa con el desempeño laboral, es importante reconocer que la inteligencia emocional esta mediada por las circunstancias, si tu deseas mantener buenas relaciones tanto interpersonales como intrapersonales, pero tu entorno se encuentra en

caos y/o hostil, dichas habilidades van a ir mermando; razón por la cual, las estrategias de mantenimiento y desarrollo de la inteligencia emocional cobran valor desde todas las miradas tanto del desarrollo y cuidado del empleado como activo de la empresa, como de la empresa para el funcionamiento adecuado y cumplimiento de su misionalidad de forma favorable. Las inversiones que se realicen desde el punto de vista educativo, formativo, lúdico y vivencial, son una herramienta de desarrollo aplicable dentro y fuera de la compañía, convirtiéndose como se llamó antes en una inversión, que genera un alto sentido de pertenencia, así como una estrategia de mejora tanto en la calidad de los servicios, como en la identificación de las necesidades.

De acuerdo con González et al (2018), el trabajador que presenta equilibrio entre su vida personal y laboral presenta menos posibilidades de ausentismo, incapacidades, entre otras, es de reconocer que Colombia presenta altos índices de alteraciones de salud mental, así mismo como diferentes síndromes causados por las actividades laborales. Por su parte, Saborio et al., (2015), manifiesta que el síndrome de burnout corresponde al desgaste profesional y fatiga en el trabajo, dicho proceso afecta el funcionamiento del empleado, así mismo, la inteligencia emocional vuelve a tomar valor en dicho proceso y ya que es un mecanismo de prevención de situaciones de riesgo. La inteligencia emocional es una componente que es apta y viable aplicarla dentro de una empresa, por medio de diferentes estrategias, de acuerdo con Cali et al (2015), el mundo organizacional no solo se basa en procesos educativos, para alcanzar el éxito se debe trabajar desde una mirada que involucre la inteligencia emocional.

Teniendo en cuenta el objetivo de este trabajo investigativo, los líderes de las organizaciones presentan una gran responsabilidad en el desarrollo de las acciones pertinentes para el buen cumplimiento de las actividades, pero esto puede ser una serie de toma de decisiones que lleve la empresa al fracaso, por lo cual desde la cabeza dese existir Inteligencia Emocional dentro de las actividades diarias. Es así, como una empresa con una cultura organizacional bien desarrollada trabaja, convirtiéndose en un ambiente de superación para todos, donde las ideas y emociones expresadas se convierten en un trampolín para el desarrollo de nuevas estrategias de intervención y manejo del personal. Un entorno seguro para los empleados es un nido para múltiple desarrollo de habilidades, capacidades y procesos en pro de la empresa, lo que genera disminución de riesgos así mismo, como de errores y rotación de personal, situación que actualmente genera alteraciones en el ritmo de los trabajos iniciados.

### **Conclusiones**

De acuerdo con el objetivo planteado el cual fue resaltar la importancia del manejo de la inteligencia emocional como herramienta para el cumplimiento de objetivos gerenciales, se puede concluir que la Inteligencia emocional como estrategia de seguimiento, capacitación, entrenamiento y calidad de vida de los empleados está ligado de forma directa con la satisfacción laboral como con la consecución de los objetivos planteados.

Es así, como su actualización e implementación por medio de estrategias claras y constantes se vuelve en una herramienta vital para el cumplimiento no solo de un clima organizacional adecuado sino también como un proceso que debe hacerse de forma

continúa en el proceso empresarial. Mantener una mirada enfocada solo en los procesos administrativos y económicos de una empresa, actualmente se convierte en un riesgo para la consecución de objetivos, tanto la mirada desde la economía como la mirada social, generando nuevas formas de mantener un adecuado orden dentro de las empresas.

Las áreas sociales o de talento humano, cobran cada día más valor en el desarrollo de actividades, puesto que los empleados se convierten en activos dentro de la empresa, cuando trabajan con actitudes positivas, es así, como prestarles atención y generarles entornos seguros cumplen con su misión de mantenerlos seguros de querer generar buenos resultados. La adherencia a los cargos y la permanencia de los empleados en ellos, no solo disminuyen riesgos, puesto que comienzan a conocer de fondo las actividades, si no, que generan una disminución de las alteraciones en las actividades, la alta rotación de personal genera errores en los procesos y alteraciones en la presentación de resultados.

Como conclusión la inteligencia emocional se convierte en una habilidad y en una herramienta para manejar y controlar las emociones de una manera asertiva, todas las personas deben contar con esta habilidad, sin embargo, para un líder es indispensable, ya que tiene la responsabilidad de influenciar en un equipo de trabajo, manejar las emociones, sentimientos, pensamientos, conflictos, entre otros aspectos que se puedan resolver de la mejor manera para beneficio de todos, siempre promoviendo buenas prácticas, relaciones interpersonales positivas, un clima laboral adecuado y que se propenda por el cumplimiento de objetivos para el éxito organizacional.

### Referencias bibliográficas

- Afanador, E; Ordoñez, M y Quintero, N. (2021). La importancia de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el entorno laboral. [unicatolica]. [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2055/\\_IMPORTANCIA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_PARA\\_RESOLUCI%C3%93N\\_CONFLICTOS\\_ENTORNO\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2055/_IMPORTANCIA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_PARA_RESOLUCI%C3%93N_CONFLICTOS_ENTORNO_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amadei, R. (2022). La inteligencia emocional: herramienta para el abordaje gerencial de conflictos organizacionales. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 7(14), 1-25. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.14.2022.9375>
- Alonso, D. (2019). Inteligencia Emocional, Daniel Goleman. Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco. Publicación semestral No. 1. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/issue/archive>
- Barbosa, L., (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personal que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. Universidad el Rosario. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187229746006>
- Bernal, A; Cañarte, C; Macías, T y Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del conocimiento*. 7, No 4, pp. 682-695.
- Cali, A., Ulloa, I., y Sempertegui, C. (2015). *La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5269475>

- Carmona, P; Vargas, J y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, vol. 2, núm. 3. pp. 53-68.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Cooper, R. K., & Sawwaf, A. (2003). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. [Rionegro].  
<https://rionegro.gov.ar/download/archivos/00002738.pdf>
- Cui, Y. (2021). The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Aggression and Violent Behavior*, March, 101602.  
<https://bit.ly/3qhI6L5>
- De la Cruz-Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. DOI:  
<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Duque, J.; García, M. & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(1), 250-260.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Franco, L. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista Academia & Negocios*, vol. 8, núm. 1, pp. 71-86.  
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828007/html/>
- García, L. (2022). La inteligencia emocional como factor clave en el desarrollo de las habilidades gerenciales en la virtualidad. [unimilitar].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/db63fec3-564b-489d-b9de-a95f56feacea/content>

Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Polo de conocimiento. Vol. 6, No 8, pp. 318-329.

González., L., Medina, S., Pérez, R., (2018). Implementación de un plan de reconocimiento No Monetario: Estrategia para la Potencialización empresarial a partir de las mejores prácticas.  
[https://www.researchgate.net/publication/329247858\\_Implementacion\\_de\\_un\\_Plan\\_de\\_Reconocimiento\\_No\\_Monetario\\_Estrategia\\_para\\_la\\_Potencializacion\\_Empresarial\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_Mejores\\_PracticasyenrichId=rgreq-73cabf5e4e4cbe5c2b12067eb7b43955-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMzOTI0Nzg1ODtBUzo2OTc5ODA4MDE3ODU4NTZAMTU0MzQyMjk5OTU1NA%3D%3D&el=1\\_x\\_2&esc=publicationCoverPdf](https://www.researchgate.net/publication/329247858_Implementacion_de_un_Plan_de_Reconocimiento_No_Monetario_Estrategia_para_la_Potencializacion_Empresarial_a_partir_de_las_Mejores_PracticasyenrichId=rgreq-73cabf5e4e4cbe5c2b12067eb7b43955-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMzOTI0Nzg1ODtBUzo2OTc5ODA4MDE3ODU4NTZAMTU0MzQyMjk5OTU1NA%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf)

Goleman, D. (2001) Inteligencia Emocional. Editorial Kairós. ISBN 84-7245-371-5

Izquierdo, G. & Quispitongo, E. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Perú 2017. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://bit.ly/3qfuRdQ>

Macht, G. A., Nembhard, D. A., & Leicht, R. M. (2019). Operationalizing emotional intelligence for team performance. International Journal of Industrial Ergonomics, 71(2), 57-63. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2019.02.007>

Mayer, J. D., y Salovey, P. (2007). ¿Qué es la inteligencia emocional? Desarrollo emocional e inteligencia emocional. Basic Books

Moon, T.W y Hur, W. (2011) Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion and Job Performance. Social Behavior and Personality, 39, 1087-1096.  
<http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>

Politécnico de Suramerica. (2024). Inteligencia emocional como habilidad gerencial. [polisura]. <https://www.polisura.edu.co/inteligencia-emocional-como-habilidad-gerencial#:~:text=En%20la%20administraci%C3%B3n%2C%20la%20inteligencia,se%20conviertan%20en%20conflictos%20mayores>

Rodríguez, L. (2020). El desempeño del talento humano visto desde la inteligencia emocional: ¿Qué te motiva? [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6e5c325b-fdbf-4f44-9d87-0c010cc4d654/content>

Saborío, L, y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Retrieved September 03, 2024, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).

Yajamin, N. (2012). ¿Cómo la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral del personal que labora en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EPPETROECUADOR, de la ciudad de Quito? [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1395/1/T-UCE-0007-16.pdf>