TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

La Inteligencia Emocional para la Gestión de Equipos

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Empresariales

Mayren Lorena Cárdenas Angulo

Juan Bautista Osorio Escobar.

Tutor (a) Ana María Zapata Ospina.

Opción de Trabajo de grado Seminario en Liderazgo de Equipos e Inteligencia Emocional

2024

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos 2
Resumen..... 3
Pregunta orientadora de la búsqueda 4
Pregunta problema 5
Metodología de búsqueda de la información 6
Sustentación teórica de la pregunta..... 7
Conclusiones. 11
Referencias..... 12

Resumen

El presente trabajo de seminario profundiza la relevancia estratégica de la inteligencia emocional para la gestión efectiva de equipos y líderes en las organizaciones modernas. El enfoque que se utilizó en el estudio fue de paradigma cualitativo y explicativo. Dado a que se abordaron casos e investigaciones anteriores en donde una empresa esté aplicando métodos de inteligencia emocional en sus líderes para mejorar la eficiencia laboral dentro de la compañía. Se destacó cómo el desarrollo de esta habilidad esencial no solo mejora la comunicación y la toma de decisiones, sino que también fortalece las relaciones interpersonales y promueve un clima laboral positivo y productivo. A través de ejemplos concretos como Microsoft, Apple y Zappos, se evidencia cómo la implementación de la inteligencia emocional ha resultado en beneficios tangibles como la innovación, la lealtad de los clientes y el compromiso de los empleados, enfatizando así su papel crítico en el éxito empresarial a largo plazo. En conclusión, el trabajo resalta la importancia de integrar estrategias que impulsen el desarrollo de la inteligencia emocional como parte fundamental de la cultura organizacional y la gestión de talento en las empresas de hoy en día.

Palabras clave

Estrategia organizacional, clima organizacional, inteligencia emocional.

Pregunta orientadora de la búsqueda

La inteligencia emocional para la gestión de grupos o de equipos es un concepto que se relaciona directamente a la habilidad de reconocer, comprender y gestionar tanto las emociones propias como las de los demás en un entorno laboral. Esto implica ser consciente del manejo de estas sensibilidades, saber manejarlas de manera adecuada y utilizarlas para mejorar la comunicación, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo. Esta capacidad se ha vuelto cada vez más relevante en el contexto empresarial, ya que se ha demostrado que influye de manera significativa en el rendimiento, la satisfacción laboral y el clima organizacional (Cortes & Herrmann, 2024).

Su historia se remonta a la década de 1990, cuando el psicólogo Daniel Goleman popularizó el término a través de su libro "Inteligencia Emocional". Sin embargo, sus raíces se encuentran en trabajos anteriores de investigadores como (Diaz et al., 2023), quienes propusieron el concepto de inteligencia emocional en la década de 1980. A lo largo del tiempo, esta idea ha evolucionado y se ha integrado en diversas disciplinas, desde la psicología hasta la gestión empresarial. Hoy en día, la inteligencia emocional es considerada una competencia clave para líderes y gestores, ya que contribuye a crear equipos de trabajo más cohesionados, motivados y eficientes.

En entornos empresariales con una inteligencia emocional insuficientemente desarrollada, surgen frecuentemente problemas de comunicación deficiente y conflictos interpersonales recurrentes. Por ejemplo, si los miembros del equipo carecen de habilidades para reconocer y gestionar las emociones, pueden surgir malentendidos frecuentes que resultan en una disminución de la eficiencia y la productividad. La falta de una cultura de liderazgo basada en la inteligencia emocional puede crear entornos laborales tóxicos, con predominio del estrés, la ansiedad y la desmotivación entre los empleados (Fernández et al., 2024). Esta falta de regulación emocional también puede manifestarse en decisiones impulsivas por parte de los líderes, lo que afecta negativamente la estabilidad y el éxito a largo plazo de la organización.

Por eso, es crucial que las empresas implementen y practiquen la inteligencia emocional en la gestión de sus equipos y grupos, ya que esto no solo fomenta un entorno laboral más armonioso y colaborativo, sino que también conduce a una mayor eficacia y rendimiento. Por ejemplo, cualquier empresa que incluya la inteligencia emocional en su liderazgo y en el desarrollo de sus equipos. Al promover la conciencia personal, la empatía y las habilidades para manejar conflictos, esta empresa puede aumentar la satisfacción laboral de sus empleados, disminuir la rotación del personal y fomentar la innovación y creatividad en sus proyectos. Además, la inteligencia emocional facilita una comunicación más efectiva, lo que a su vez fortalece las relaciones interpersonales dentro del equipo y con los clientes, como se mencionó anteriormente (Pawar & Dhumal, 2024).

Por tanto, es fundamental llevar a cabo este trabajo e investigar a fondo sobre la inteligencia emocional para la gestión de equipos y grupos debido a su impacto directo en el desempeño y la eficacia de las organizaciones en el entorno empresarial actual. Su investigación proporcionará una comprensión más profunda de cómo las habilidades emocionales pueden influir en la dinámica de los equipos de trabajo, la toma de decisiones y el clima organizacional, lo que a su vez puede conducir a la mejora de la productividad, la satisfacción laboral y el logro de los objetivos organizacionales. Además, en un mundo cada vez más centrado en la atención al cliente y en las relaciones interpersonales, comprender y aplicar los principios de la inteligencia emocional se convierte en una necesidad y a la vez en una ventaja competitiva para las empresas que buscan destacarse en un mercado globalizado y en constante cambio.

Pregunta problema

¿Cómo puede una empresa promover la inteligencia emocional entre sus líderes y equipos de trabajo para mejorar la eficacia organizacional?

Metodología de búsqueda de la información

Enfoque

El enfoque del presente trabajo es de paradigma cualitativo y explicativo. Dado a que se abordarán casos e investigaciones anteriores en donde una empresa esté aplicando métodos de inteligencia emocional en sus líderes para mejorar la eficiencia laboral dentro de la compañía. Se estudiarán casos correlacionales de cómo la inteligencia emocional termina siendo un elemento de suma relevancia para la efectividad de los procesos en todos los departamentos de la organización.

Estrategias de búsqueda de información

El presente trabajo utilizará las herramientas de búsquedas en bases de datos académicos como su principal método de acceso a la información. Se utilizará un filtro de búsquedas de trabajos relacionados a la eficiencia organizacional y como sus líderes contemplan un papel importante en los aspectos empresariales para que esta tenga una evolución significativa.

Tipo de investigación

El tipo de investigación será documental, experimental y descriptiva. Documental porque se basará de los estudios filtrados en la base de datos de Scopus para analizar y evaluar esta tendencia. Experimental porque se tomarán ejemplos y estudios de caso en donde la inteligencia emocional ha sido trascendental para el desarrollo de las empresas. Y finalmente descriptiva porque se utilizará una analítica inductiva con base a datos y comparaciones.

Sustentación teórica de la pregunta

El poder de la inteligencia emocional para el liderazgo efectivo

La inteligencia emocional termina al final siendo una habilidad intrínsicamente importante para el liderazgo efectivo en cualquier escenario donde se quiera colocar y/o disponer, ya que permite a los líderes comprender y gestionar sus propias emociones, así como las de los demás. Esta capacidad en el ámbito empresarial, es especialmente relevante, ya que los líderes deben manejar situaciones complejas, resolver conflictos y motivar a sus equipos de manera efectiva. Al tener un alto grado de inteligencia emocional, los líderes pueden crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, donde se fomente la colaboración, la confianza y el compromiso (Zawadzki et al., 2024).

Entre los aspectos más poderosos de la inteligencia emocional en el liderazgo es su impacto en la comunicación. Los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de expresar sus ideas de manera clara y empática, lo que facilita la comprensión y el compromiso por parte de su equipo. Adicional a ello, saben escuchar activamente, interpretar las emociones de los demás y adaptar su estilo de comunicación según las necesidades y características de cada persona.

Figura 1.

Ilustrativo de inteligencia emocional

Nota. Coatching Para prospectos (2024)

Otro aspecto a considerar son las decisiones informadas basadas en criterio equilibrado. Si bien los lideres con inteligencia emocional tienen una mayor virtud para evaluar y analizar situaciones retadoras desde puntos y escenarios de perspectivas diferente, esto gracias a sus aspectos racionales y conformación de personalidad emocional que ha contribuido a que estos líderes puedan tener trascendencia efectiva en los objetivos colectivos de una organización. De esta manera se promueve y se promulga un desarrollo más sostenible. (Sposito et al., 2024).

No menos importante, entre sus aportes se puede afirmar que la inteligencia emocional contribuye a construir relaciones sólidas y duraderas. Los líderes que muestran empatía, comprensión y apoyo hacia sus colaboradores generan un ambiente de confianza y respeto mutuo, lo que aumenta la satisfacción laboral, la lealtad y el compromiso de los empleados. Esto se traduce en equipos más motivados, cohesionados y dispuestos a colaborar para alcanzar los objetivos comunes.

Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

Como bien se mencionaba en el anterior fragmento, la inteligencia emocional hace parte del éxito de las organizaciones. Sólo es cuestión de que se apliquen con rigurosidad y bajo un estándar para que estas empiecen a potencializar el desempeño laboral de cualquier organización.

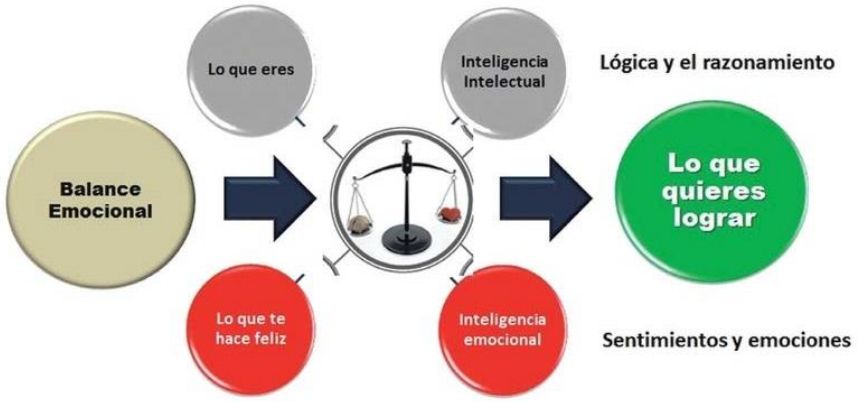
Ante esta premisa, se presenta el caso de una empresa llamada Zappos la cual se destacó por su enfoque en la cultura empresarial y la satisfacción del cliente, elementos fundamentales que fueron impulsados por la inteligencia emocional de Hsieh y su equipo directivo.

Zappos ilustró el poder de la inteligencia emocional mediante la implementación de su política sin precedentes de servicio al cliente. La empresa se comprometió a brindar un servicio excepcional, permitiendo que los empleados tomen decisiones basadas en la empatía y el entendimiento de las necesidades emocionales de los clientes. La implementación de esta estrategia generó niveles elevados de satisfacción entre los clientes y una notable fidelidad hacia la marca. (Sharma et al., 2021).

Además, la cultura organizacional en Zappos se basaba en la transparencia, la confianza y el respeto mutuo, valores que fueron promovidos y cultivados a través de la inteligencia emocional de Hsieh y su liderazgo. Esto se reflejó en un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, donde los empleados se sentían valorados y motivados, lo que a su vez se tradujo en una mayor productividad y compromiso laboral.

Figura 2.

Liderazgo con inteligencia emocional



Nota. Coatching Para prospectos (2024)

En la ilustración N° 2, se puede demostrar entonces que el impacto Zappos en la inteligencia emocional, sus resultados reflejan su éxito como una de las principales empresas en servicio al cliente y cultura empresarial. La capacidad de Hsieh para comprender y manejar las emociones de sus empleados y clientes, fue un factor significativo en el desarrollo y la reputación de la empresa en la industria minorista. (Quan et al., 2024).

Cómo promover un liderazgo óptimo

Al implementar estas estrategias y prácticas, las organizaciones pueden promover un liderazgo óptimo que impulse el crecimiento, la innovación y la efectividad del equipo, contribuyendo al éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Tabla 1.

Prácticas y estrategias

ESTRATEGIA	PRÁCTICA
Desarrollo de inteligencia emocional	Ofrecer programas de capacitación y entrenamiento en inteligencia emocional para que los líderes puedan comprender y gestionar sus propias emociones y las de los demás de manera efectiva. Esto incluye habilidades como la empatía, la autoconciencia y la regulación emocional.
Comunicación efectiva	Fomentar una comunicación abierta, transparente y empática en todos los niveles de la organización. Proporcionar herramientas y recursos para mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal de los líderes, así como la capacidad para escuchar activamente y dar retroalimentación constructiva
Creación de una visión compartida	Ayudar a los líderes a desarrollar y comunicar una visión clara y motivadora para el equipo, alineada con los objetivos y valores de la organización. Esto implica involucrar a los miembros del equipo en la definición de metas y objetivos, y crear un sentido de propósito y dirección común.
Empoderamiento y delegación:	Promover un estilo de liderazgo que fomente el empoderamiento de los colaboradores y la delegación efectiva de responsabilidades. Esto incluye en depositar confianza en sus capacidades, en sus habilidades y brindarle una autonomía muy apegada a su trabajo racional.
Gestión del cambio y la resiliencia	Capacitar a los líderes en habilidades de gestión del cambio y la resiliencia para enfrentar los desafíos y adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno empresarial. Esto incluye habilidades como la flexibilidad, la capacidad para gestionar la incertidumbre y la capacidad para aprender y crecer a partir de las experiencias adversas.
Promoción de la diversidad e inclusión	fomentar un liderazgo inclusivo que valore y promueva la diversidad en el equipo, tanto en términos de antecedentes culturales y étnicos como de perspectivas y habilidades. Esto implica crear un ambiente donde todas las voces sean escuchadas y respetadas, y donde se celebre la diversidad como un activo para la innovación y el éxito organizacional.

Nota. Elaboración propia (2024).

Conclusiones

La inteligencia emocional ha demostrado ser un factor determinante en el desempeño laboral y el éxito organizacional. A través de numerosos estudios y casos reales como el de Goleman (2013) titulado “Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones”, se ha evidenciado que los individuos y líderes con un alto nivel de inteligencia emocional tienden a tener un rendimiento superior en sus roles laborales. Esto evidentemente se ocasiona producto de su capacidad de administrar de forma efectiva sus emociones, dado a que las comprende y consecuentemente puede responder ante cualquier escenario de conflicto que se presente al interior de la compañía.

En el ámbito del liderazgo, la inteligencia emocional ha mostrado impactos significativos en la capacidad de los líderes para inspirar, motivar y guiar a sus equipos hacia el logro de metas y objetivos organizacionales. Los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de crear un ambiente de trabajo positivo, donde se fomenta la colaboración, la creatividad y la innovación. Adicional a ello, la inteligencia emocional contribuye a la toma de decisiones más informadas y equilibradas, evitando reacciones impulsivas y promoviendo un enfoque estratégico y centrado en el bienestar de todos los miembros del equipo.

Referencias

Cortes, A. F., & Herrmann, P. (2024). Near the breaking point: CEO job demands, innovation, and the role of CEO emotions. *Management Decision*, *62*(1), 88-106. Scopus. https://doi.org/10.1108/MD-02-2023-0291

Diaz, C. M., Egide, A., Berry, A., Rafferty, M., Amro, A., Tesorero, K., Shapiro, M., Ko, B., Jones, W., Slocum, J. D., Johnson, J., & Stey, A. M. (2023). Defining conditions for effective interdisciplinary care team communication in an open surgical intensive care unit: A qualitative study. *BMJ Open*, *13*(12). Scopus. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-075470

Fernández-Martín, F.-D., Hinojo-Lucena, F.-J., Aznar-Díaz, I., & Cáceres-Reche, M.-P. (2024). An intervention to improve social and emotional learning among students at risk of social exclusion. *Educacion XX1*, *27*(1), 303-322. Scopus. https://doi.org/10.5944/educxx1.34579

Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*.

Pawar, S., & Dhumal, V. (2024). The role of technology in transforming leadership management practices. *Multidisciplinary Reviews*, *7*(4). Scopus. https://doi.org/10.31893/multirev.2024066

Quan, S. X., Lam, C., Schabram, K., & Yam, K. C. (2024). All Creatures Great and Small: A Review and Typology of Employee-Animal Interactions. *Journal of Management*, *50*(1), 380-411. Scopus. https://doi.org/10.1177/01492063231191090

Sharma, D. P., Singh, B. K., Gure, A. T., & Choudhury, T. (2021). Emerging Paradigms and Practices in Cloud Resource Management. En *EAI/Springer Innovations in Communication and Computing* (pp. 17-39). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH; Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-030-71756-8_2

Sposito, L., Scafuto, I. C., Serra, F. R., & Ferreira, M. P. (2024). Influence of the project managers' expertise and experience in the success of projects: The moderating effect of emotional intelligence. *International Journal of Managing Projects in Business*, *17*(1), 1-26. Scopus. https://doi.org/10.1108/IJMPB-06-2023-0129

Zawadzki, K., Wojdyło, M., & Muszyńska, J. (2024). Trait emotional intelligence among future leaders: How business students are prepared for the VUCA world. *Journal of Organizational Change Management*, *37*(1), 24-38. Scopus. https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2023-0292