

**TRABAJO DE GRADO**

**Opción Seminario-Diplomado.**

Inteligencia Emocional en los líderes de Importadora la Sagrada Familia

Corporación Universitaria Remington.

Ciencias Contables

Contaduría Pública

Andrea Gallego García y Deisy Tatiana Espinoza Salinas.

Gustavo Adolfo Morales Gil.

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024

**Tabla de Contenido**

Resumen.....	4
Palabras Claves .....	5
Pregunta Orientadora .....	6
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	8
Metodología de Búsqueda de la Información .....	9
Sustentación Teórica de la Pregunta .....	11
Conclusiones .....	27
Referencias.....	29

**Tabla gráficos censo**

a.	1 Tratamiento de datos.....	19
b.	2 Acciones.....	20
c.	3 Atoconocimiento.....	20
a.	4 Empatía .....	21
b.	5 Comunicaión .....	21
d.	6 Tratiemnto de datos 2.....	23
c.	7 Clima Organizacional .....	25

## **Resumen**

El presente estudio se enfoca en un análisis que identifica el impacto de la inteligencia emocional de los líderes de una organización llamada Importadora La Sagrada Familia, empresa ubicada en el país de Colombia en el departamento de Antioquia, dedicada a la importación de repuestos para motos. En la investigación se emplea una metodología de análisis cualitativo, tomando como recurso un censo para recopilar datos con el fin de identificar las percepciones que tienen los líderes y colaboradores sobre el clima laboral. Los resultados proporcionan una comprensión detallada del impacto que produce la inteligencia emocional de los líderes en el desempeño del equipo y de cómo las habilidades blandas, sociales y emocionales de los líderes influyen en el ambiente de trabajo y el nivel de satisfacción de los colaboradores, lo que permite desarrollar recomendaciones específicas para mejorar el liderazgo y promover un entorno laboral más productivo y positivo en Importadora La Sagrada Familia.

La investigación se apoya en artículos científicos y académicos así mismo como en los principales autores sobre la Inteligencia emocional.

### **Palabras Claves**

1. Inteligencia emocional
2. Líder
3. Clima laboral
4. Autoconocimiento
5. Empatía
6. Comunicación asertiva
7. Escucha activa

### **Pregunta Orientadora**

¿Qué impacto tiene la inteligencia emocional de los líderes de Importadora la Sagrada Familia en el clima laboral y la satisfacción de sus colaboradores?

La inteligencia emocional de los líderes en Importadora Sagrada Familia puede tener un impacto significativo en el trabajo y la felicidad de los empleados. La comunicación eficaz, la resolución de conflictos, la motivación del equipo y la creación de un entorno laboral positivo se ven afectados por la capacidad de los líderes para reconocer, comprender y controlar sus propias emociones, así como las de los demás. Un liderazgo emocionalmente inteligente puede aumentar la confianza, la cooperación y el bienestar del personal en Importadora la Sagrada Familia. Esto puede aumentar la productividad, la retención del talento y la satisfacción del personal.

## **Objetivo General**

Determinar el impacto que tiene la inteligencia emocional de los líderes de Importadora La Sagrada Familia en el clima laboral y la satisfacción de sus colaboradores con el fin facilitar recomendaciones que ayuden a gestionar un mejor liderazgo promoviendo así un ambiente de trabajo más productivo y positivo.

### **Objetivos Específicos**

- Investigar qué relación existe entre el nivel de inteligencia emocional de los líderes y la satisfacción de los colaboradores.
- Analizar el clima laboral en la Importadora la Sagrada Familia, teniendo en cuenta los factores como la comunicación, el trabajo en equipo y la percepción del liderazgo.
- Identificar qué percepción tienen los colaboradores de la Importadora la Sagrada Familia con respecto a la gestión emocional de sus líderes.

## **Metodología de Búsqueda de la Información**

La inteligencia emocional se ha convertido en una de las herramientas más importantes en las empresas.

En el contexto organizacional el área de recursos humanos ha tenido un gran desarrollo en la temática de la inteligencia emocional, impulsando así el desarrollo del talento humano. En esta investigación se determina el impacto que tiene la inteligencia emocional en los líderes de una organización específica, en este caso se toma como población de estudio una importadora ubicada en el país de Colombia en el sector industrial de Rionegro-Antioquia, llamada Importadora la Sagrada Familia S.A.S, dedicada a la importación y comercialización de repuestos para motos. Con una cobertura a nivel nacional.

El método de investigación adoptado es cualitativo ya que el objeto de estudio está determinado por la experiencia, percepción y comportamientos que tienen los miembros de la organización, enfocados en la gestión emocional en el entorno laboral.

Con esta metodología se busca comprender de forma detallada el impacto de la inteligencia emocional de los líderes en los colaboradores.

La recopilación de información se hace mediante un rastreo bibliográfico donde se investiga a los autores más representativos de la materia en estudio, la Inteligencia Emocional, tomando también como base de artículo los documentos académicos y científicos más distintivos.

El método sistemático de recopilación de datos es un censo, que contiene una serie de preguntas con enfoque en las relaciones laborales, toma de decisiones, desarrollo profesional y

personal, cultura organizacional, niveles de estrés y presión laboral, comunicación asertiva, feedback, apoyo emocional, reconocimientos y gestión de conflictos.

El censo se hace por medio de dos formularios creados en Google formularios, uno para los líderes y otro para los colaboradores de los cuales se desprenden preguntas que buscan evaluar el impacto en el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores en relación con la inteligencia emocional de sus líderes.

## Sustentación Teórica de la Pregunta

En los líderes de una organización las habilidades sociales y blandas son esenciales para el liderazgo, hoy en día se ha demostrado que la inteligencia emocional ha tenido un amplio desarrollo en la cultura organizacional. Esto se debe al impacto que tiene en diferentes campos como en el trabajo, educación, salud, en la parte psicológica y relaciones interpersonales e intrapersonales, teniendo así un impacto fundamental en el desarrollo personal de cada individuo.

Se define como inteligencia emocional "La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones." (Goleman D. , Inteligencia Emocional, 1995). Dicha definición permite reconocer el valor que tiene la inteligencia emocional en las personas resaltando el autoconocimiento como un elemento fundamental en el reconocerse y en el reconocimiento.

Esto es importante porque "La inteligencia emocional es un predictor más poderoso del éxito y la felicidad que el coeficiente intelectual." (Goleman D. , Inteligencia Emocional, 1998). Ya que esta no se mide con conocimientos técnicos sino con habilidades que desarrolla la persona a nivel de autoconocimiento, seguridad y confianza.

Otros autores como Peter Salovey y John Mayer definen "La inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana de percibir, facilitar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás, lo que conduce a una mayor efectividad en la vida personal y profesional." (Peter Salovey, 1990). Ellos destacan cuatro habilidades que son claves para la gestión de las emociones las cuales son percibir, facilitar, comprender y regular emociones.

La inteligencia emocional ayuda a gestionar las emociones teniendo en cuenta que estas son el puente entre el pensamiento y la acción. "La clave para la gestión emocional es el

autocontrol, es decir, la capacidad de retrasar la gratificación, de controlar los impulsos y regular los estados de ánimo." (Goleman D. , Inteligencia Emocional, 1995). Una emoción tiene una acción y una respuesta, hay respuestas que pueden ser automáticas o instintivas. Lo que permite la inteligencia emocional es que esas respuestas no sean automáticas, sino que haya una gestión que permita saber cómo actuar antes las diferentes situaciones.

Uno de los componentes que hacen parte de la inteligencia emocional es la empatía y su definición es "La capacidad de sentir lo que otra persona siente, de ponerse en su piel. Es esencial para una buena comunicación y para construir relaciones satisfactorias." (Goleman D. , Inteligencia Emocional, 1995). También hacen parte la autorregulación, el autoconocimiento, automotivación y las habilidades sociales. Estos componentes ayudan a responder y no a reaccionar.

El cerebro del ser humano se divide en tres partes que son: El cerebro intuitivo o reptiliano en el que están las funciones básicas y ocupa un cinco por ciento del cerebro.

El cerebro límbico o emocional es el responsable de las emociones y ocupa un diez por ciento del cerebro. El cerebro neocórtex que piensa y razona y se desarrolla a los veinticinco años generalmente. Según lo anterior, "La inteligencia emocional se puede aprender y desarrollar a lo largo de la vida. A través de la educación y la práctica, podemos fortalecer nuestras habilidades emocionales y mejorar nuestra calidad de vida." (Goleman D. , Inteligencia Emocional, 1995)

Otras investigaciones como la de Marc Brackett habla de cómo el impacto de la inteligencia emocional abarca muchos aspectos de la vida entre ellos lo social, laboral, académico y el triunfo personal. "La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en

el éxito personal, social, académico y laboral, ya que permite a las personas comprender y regular sus propias emociones, así como las emociones de los demás, promoviendo relaciones saludables, toma de decisiones efectiva y bienestar general." (Brackett, 2006)

En el ámbito organizacional la inteligencia emocional cumple un papel fundamental en la capacidad que tienen los líderes de gestionar sus emociones y las de sus colaboradores en la toma de decisiones, en el trabajo en equipo y en el rendimiento organizacional. El líder es un referente que influye, motiva y persuade, estas características permiten actuar y confiar teniendo así un desarrollo no solo empresarial sino también personal. "The Influence of Emotional Intelligence on Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior" (2019) by Hang Nguyen Thi Thanh, Thi Minh Thanh Nguyen, and Thanh Nguyen Thi Thuy. (Hang Nguyen Thi Thanh, 2019).

Los líderes se pueden formar a través de la experiencia, a lo largo de su vida es probable que desarrollen habilidades de aprendizaje y reflexión, así lo destaca Warren Bennis en su libro *On Becoming a Leader*, resalta "El liderazgo es el arte de movilizar a otros para que quieran luchar por aspiraciones compartidas." Además, Warren también menciona que "la mayor verdad sobre el liderazgo es que quienes lo ejercen, aprenden a hacerlo. Deben dedicar tiempo a reflexionar y analizar sus propias experiencias y las de los demás. Deben aprender a observarse a sí mismos con detenimiento y, al mismo tiempo, ser conscientes de que cada nueva experiencia los transforma". (Bennis, *On Becoming a Leader*, 1989).

El liderazgo transformacional tomado como la inspiración del rol tiene un análisis bastante interesante en su papel innovador, el artículo "The relationship between emotional

intelligence and transformational leadership: A meta-analytic review", examina como se relacionan la inteligencia emocional con el liderazgo y como esa relación influye en la mejora del desempeño de los líderes. (Riggio, 2010)

Vanessa Urch Druskat and Steven B. Wolff, en su artículo "The Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness", estudian como la conciencia emocional y la autogestión influyen en la forma de liderar, demostrando que los líderes que son emocionalmente inteligentes tienen mejores habilidades sociales (Wolff, 2001)

El autoconocimiento es una de las facultades más importantes para el desarrollo del hombre, quien no se conoce así mismo difícilmente conocerá a los demás por ello para un líder es fundamental el autoconocimiento que le ayuda a desarrollar capacidades y habilidades. Warren dice que "Los líderes deben tener una comprensión profunda de sí mismos, incluyendo sus valores, fortalezas y debilidades para poder liderar con autenticidad y claridad" (Bennis, On Becoming a Leader, 2009).

Desde la parte psicológica el autoconocimiento es esa capacidad que le permite al hombre reconocerse y tener una comprensión precisa "De sus propias habilidades, motivaciones y limitaciones." (Robert Hogan, 2005).

Cuando un líder tiene conocimiento de sí mismo, es auténtico. El ser auténtico le permite integrar sus principios, dogmas y formación académica teniendo así un foco motivador claro. El autor Bill George argumenta en su libro Authentic Leadership que "Los líderes auténticos son aquellos que están alineados con sus valores y creencias personales, y que tienen una comprensión profunda de quiénes son y qué los motiva." (George, 2003)

Annie MacKee en su libro "Resonant Leadership" profundiza en la importancia de la autenticidad y la conexión emocional en el liderazgo. Ella sugiere que los líderes resonantes son aquellos que pueden cultivar relaciones auténticas y legítimas con sus colaboradores, lo que origina un sentido de confianza y compromiso en el equipo. "Un líder resonante es aquel que genera emociones positivas en sus subordinados a través del cultivo de tres factores: conciencia, esperanza y compasión." (Mackee A. , Resonant Leadership, 2005)

Los factores que menciona Mackee permiten tener una perspectiva bilateral donde los sentimientos del otro son importantes más aún si se trata del entorno laboral donde se rescata la empatía como una habilidad de comunicación efectiva. Brené Brown destaca "la importancia de la empatía en el liderazgo basado en la valentía y la autenticidad. Los líderes efectivos son aquellos que practican la empatía, lo que les permite conectar con sus equipos, crear un ambiente de confianza y fomentar la innovación y la creatividad." (Brown, 2018)

En los entornos laborales los líderes y colaboradores se enfrentan a diferentes situaciones, el líder debe tener la capacidad de percibir las emociones de los demás haciendo así más fuertes y sólidas las relaciones. "Los líderes empáticos tienen una mayor capacidad para comprender las perspectivas y emociones de los demás, lo que les permite construir relaciones más sólidas, tomar decisiones más informadas y liderar con eficacia en entornos cambiantes y desafiantes." (Bradberry, Emotional Intelligence 2.0, 2009)

Mary Gentile resalta la importancia de la empatía en el liderazgo ético, en su libro Giving Voice to Values menciona que "Los líderes éticos no solo deben reconocer lo correcto, sino también ser capaces de comunicar sus valores y principios de manera efectiva, incluso en situaciones difíciles." (Gentile, Giving Voice to Values, 2010)

Si la empatía ayuda a comprender y a gestionar las emociones de los demás, la comunicación será asertiva transmitiendo así de forma clara, directa y objetiva aquello que se quiere decir. "La comunicación asertiva es la habilidad de expresar tus pensamientos y sentimientos con honestidad y respeto, mientras que al mismo tiempo escuchas activamente las perspectivas de los demás y buscas soluciones que beneficien a ambas partes." (Bolton, *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*, 2000)

En las organizaciones la comunicación debe ser transparente resaltando la verdad con respeto y sinceridad, dando así un equilibrio entre las realidades y las emociones. "La comunicación no violenta implica expresar honestamente lo que observamos, sentimos y necesitamos, sin criticar ni juzgar a los demás, y estar abiertos a escuchar con empatía las observaciones, sentimientos y necesidades de los demás." (Rosenberg, *Nonviolent Communication: A Language of Life*, 2003)

"Emotional Intelligence and Effective Leadership" (1995) de Richard E. Boyatzis, Daniel Goleman y Annie McKee: Este estudio examina cómo la inteligencia emocional puede contribuir al liderazgo efectivo, argumentando que los líderes emocionalmente inteligentes son más capaces de motivar a sus seguidores y crear un clima emocional positivo en el lugar de trabajo. Según este estudio los líderes con inteligencia emocional mejoran el rendimiento laboral y el ambiente de trabajo generando así una satisfacción positiva en los colaboradores. (Richard E. Boyatzis)

Un clima laboral es positivo cuando los colaboradores son valorados, reconocidos, respaldados y escuchados, esto ayuda a desarrollar habilidades emocionales y sociales que hacen del trabajo un entorno más productivo.

Otro artículo, "Emotional Intelligence and Leadership: A Review" (2004) de Cary Cherniss y Daniel Goleman: proporciona una revisión íntegra del lenguaje sobre inteligencia emocional y liderazgo, examinando cómo la inteligencia emocional puede afectar el desempeño del líder y el bienestar de los seguidores. (Cary Cherniss, 2004)

Un líder inteligente emocionalmente sabe identificar, entender, usar y regular sus emociones cuidando las emociones de sus colaboradores, esta habilidad se desarrolla con la comunicación asertiva, la escucha activa, la flexibilidad y la confianza en el equipo de trabajo. Cuando el líder no tiene estas habilidades se convierte en un rol de jefe.

Estudios como "The Relationship between Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness: A Meta-Analytic Review" (2020) de Francisca Sánchez-Gómez, Francisco J. Rodríguez-Muñoz y Francisco J. Lara: Han demostrado que existe una relación positiva y relevante entre la inteligencia emocional y la efectividad del liderazgo. (Francisca Sanchez Gómez, 2020)

El clima organizacional es muy importante porque mejora la comunicación, potencia las habilidades de los empleados incrementando la productividad y promoviendo el trabajo en equipo, teniendo así objetivos comunes que motivan a un trabajo más colaborativo con mejores interacciones que genera confianza y minimiza los conflictos. Uno de los estudios que investiga esta relación es "The Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness: A Systematic Review" (2018) by Maryam Zarei, Mohsen Sheikh, and Sima Ajami. (Maryam Zarei, 2018)

Segun el articulo "Emotional Intelligence and Leadership Styles: A Meta-Analysis" (2018) by M. Ennis Proctor, Karen G. Hicks, and Allison S. Berger. Hay habilidades que influyen de manera profunda y positiva en la gestión emocional de los lideres en las

organizaciones como lo son la ética y los valores siendo la ética una rama de la filosofía que estudia la conducta humana la cual ayuda al hombre a distinguir entre lo bueno, lo malo, lo correcto y lo incorrecto. (M. Ennis Proctor, 2018)

Uno de los elementos importantes que se destacan en la inteligencia emocional es la escucha activa, "La esencia de la comunicación significativa es más que el simple acto de escuchar a los demás; es cómo nos involucramos con ellos mientras estamos escuchando". (Rogers, 1951). No solo se trata de tener una actitud de escucha si no también de una disposición en la que el otro pueda sentir que aquello que trasmite es de valor. Así lo menciona Michael P. Nichols cuando dice que, "La escucha activa no es sólo escuchar con los oídos, sino también con los ojos y el corazón. Se trata de estar presente en el momento con la persona que está hablando y mostrarle que realmente importa lo que tiene que decir". (Nichols, 2009).

La habilidad de la escucha activa puede influir incluso en el dinamismo de las empresas, pues autores ha reconocido que la practica de esta habilidad puede incrementar la participación de los colaboradores proporcionando ideas que ayuden a mejorar el entorno y el cumplimiento de los objetivos. "La escucha activa es una habilidad crítica en el aprendizaje organizacional. Cuando las personas se sienten escuchadas y valoradas, están más dispuestas a contribuir con sus ideas y trabajar en equipo para alcanzar los objetivos comunes" (Senge, 1990)

Los lideres pueden tener un impacto relevante en sus colaboradores afectando así la empatía, la comunicación afectiva, gestión de conflictos, la inspiración y motivación los cuales son factores que influyen directamente en la satisfacción del equipo de trabajo, así lo demuestra el artículo, "Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness: The Mediating Influence of

Job Satisfaction" (2017) by Sudipta Nath, Subhadip Roy, and Subrata Kumar Mitra. (Sudipta Nath, 2017)

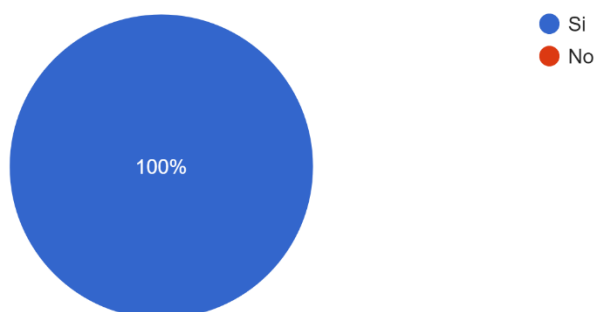
Como parte de la investigación se realizaron encuestas a manera de censo entre los colaboradores y líderes de Importadora La Sagrada Familia para evaluar diferentes aspectos del clima laboral, satisfacción laboral, percepción de liderazgo y otros factores que contribuyen al funcionamiento de la organización.

Formularios realizados a los colaboradores y líderes de Importadora la Sagrada Familia.

Colaboradores:

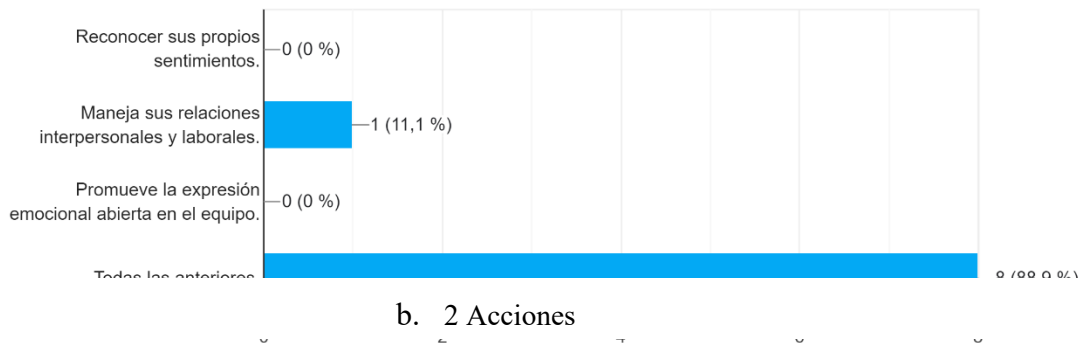
Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012 Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

¿Según la ley de protección de datos, acepta el tratamiento de datos del formulario?

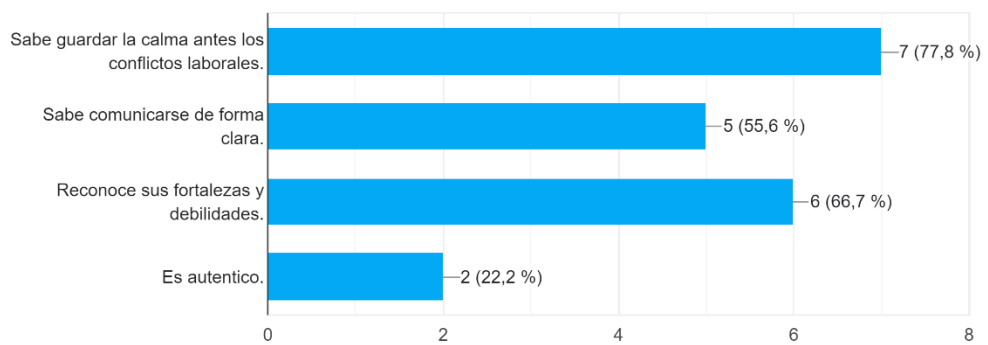


a. 1 Tratamiento de datos

¿Qué acciones crees que demuestran que tu líder posee inteligencia emocional?

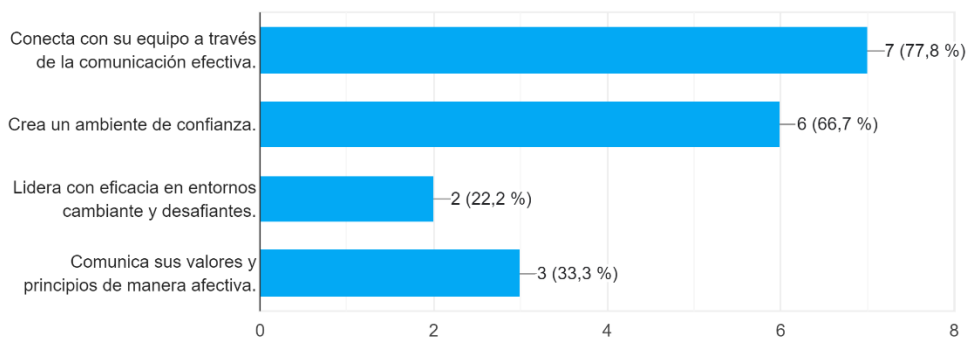


¿Cómo identificas que tu líder tiene autoconocimiento emocional?



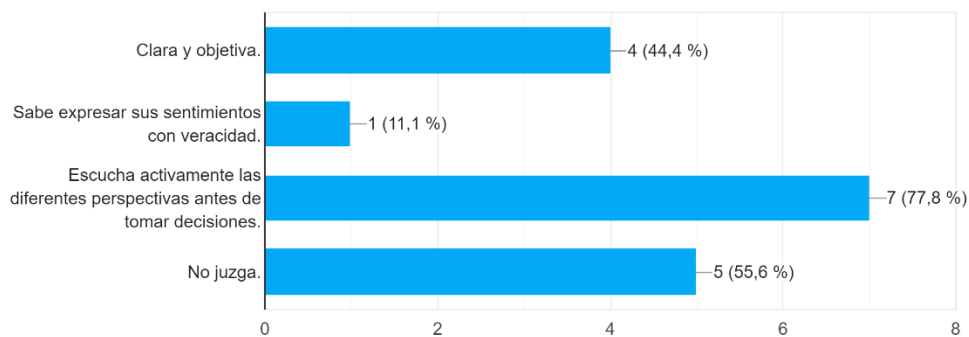
**c. 3 Autoconocimiento**

¿Qué acciones consideras que demuestran la empatía de tu líder hacia los miembros del equipo?



#### a. 4 Empatía

¿Cómo es la comunicación de tu líder con el equipo de trabajo?



#### b. 5 Comunicación

¿Qué habilidades consideras que tiene tu líder y por qué?

- Comunicación asertiva
- Es hábil e inteligente a la hora de hacer buenos negocios, porque tiene la experiencia
- Es una persona abierta y dispuesta a ayudar, negociar, comprender.
- Difícil pregunta, es un buen escuchador

- Sabe responder a situaciones complejas y contratiempos de la mejor manera, transmite confianza, crea buenas relaciones interpersonales.
- Comunicación efectiva, resolución de conflictos liderazgo ético
- Es una persona que sabe escuchar, reconocer y comprender las situaciones que se presentan.
- Es un gran ser humano
- Es muy bueno escuchando a todos.

¿Te sientes satisfecho con la remuneración recibida en tu trabajo si, no y por qué?

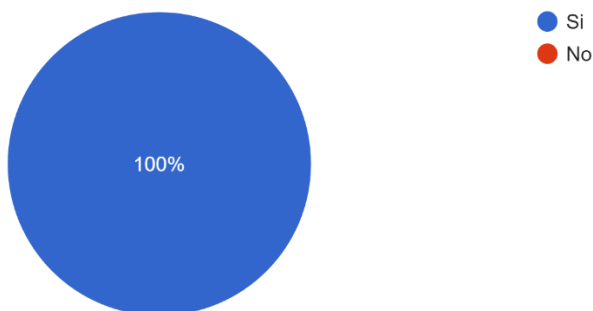
- Si
- Si, es buena pero también pienso que como asesores sería bueno considerar otro porcentaje en las comisiones ya que llevamos mucho tiempo con el mismo
- Si
- No, es un trabajo de responsabilidad y mucha carga a mi percepción no es justa la remuneración
- Si, ya que en la empresa se trata de que todos los trabajadores ganen un salario justo.
- Si, fue en acuerdo con mi jefe
- Si. Porque me parece que es lo justo para la situación que está viviendo e país.
- Si porque es lo justo
- Si, considero que es un valor adecuado para mis labores

Lideres:

Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012 Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se

hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

¿Según la ley de protección de datos, acepta el tratamiento de datos del formulario?



d. 6 Tratamiento de datos 2

Menciones tres debilidades y tres fortalezas que reconozca en usted.

- Debilidades: Impaciente, perfeccionista e impulsiva. Fortalezas: Alegre, Dulce y compasiva
- Debilidades: Impuntual, tosco para hablar, apresurado. Fortalezas: Eficiencia, responsabilidad, liderazgo.
- Fortalezas: Comunicación asertiva, liderazgo. Debilidades: temperamento fuerte, muy recta, perfeccionista.
- Debilidades: Falta confianza, me cuesta pedir ayuda, me cuesta trabajar bajo presión. Fortalezas: Siempre estoy dispuesta ayudar a los demás, me esmero para que las cosas salgan lo mejor posible, soy una buena líder que impulsa a los demás a dar lo mejor de sí.

- Debilidades: Impaciente, imprudente y mal genio. Fortalezas: Exigente, caritativa y respetuosa

¿Qué actitud tiene ante los conflictos en el equipo de trabajo y que acciones toma ante la situación?

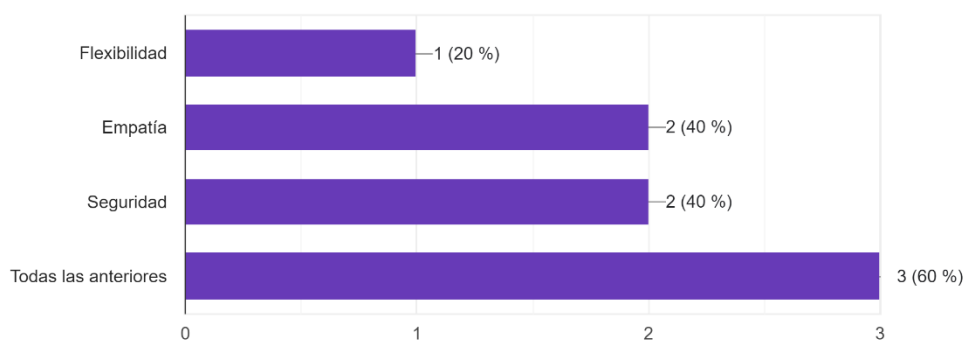
- Una actitud conciliadora, donde me siento a escuchar cual es el foco del conflicto para lograr entre todos hallar una solución
- Reconocer el problema y escuchar las dos partes de la historia para poder solucionar el inconveniente, relajar las personas en caso de que me han tocado decirles yo voy a arreglar la situación.
- Análisis, se debe escuchar y analizar lo sucedido el por qué y organizar para qué estas situaciones no se vuelvan a presentar
- Tomo una actitud de escucha y de comprensión. Intentando dar solución a los problemas partiendo siempre desde la empatía y el respeto.
- Algo impaciente, y trato de guardar cordura

¿Cuáles son las actividades que más realiza con los colaboradores?

- Reuniones en las que evaluamos el cumplimiento de las metas, dando merito al esfuerzo que cada uno ha realizado.
- Semana me siento con un miembro del equipo y conversamos no solo a nivel laboral si no de forma integral.
- Trabajo en equipo, reconocer las dificultades, saber que necesitan en su vida laboral, enseñarles y tener paciencia al corregir

- Comunicación sobre su situación en la empresa como se sientes cómo va el trabajo
- Reuniones, proyectos, integraciones
- Trabajos y compartir el descanso

¿Qué elementos destaca del clima organizacional?



### c. 7 Clima Organizacional

¿Qué actividades le ayudan a mejorar las habilidades sociales y blandas?

- Trabajo en Equipo
- Talleres
- Leer, estar con los colaboradores y darle una buena imagen de su líder, hablarles bien, estar dispuesto a la escucha y mejorar por parte de ellos, felicitarlos mucho y corregir con amabilidad
- Reunirme con los colaboradores y comunicar lo que se debe mejorar y reforzar
- La escucha activa
- La comunicación asertiva

¿La empresa ha sido participe de su calidad de vida, por qué?

- Si, es una empresa que no solo se preocupa por el crecimiento empresarial, también se preocupa por el crecimiento personal, yo siento que he adquirido muchos conocimientos, sobre todo en la comunicación efectiva, el manejo de roles.
- Si ha sido partícipe, dándome lineamientos, acercándome a dios, ayudándome en problemas personales e inconvenientes siempre han estado para mí cuando los necesito
- Si
- Si. proporcionando un salario justo, al tener un ambiente laboral positivo, por las oportunidades de crecimiento laboral y todos los beneficios que tienen los empleados.
- No, mucho trabajo

¿Cómo Inspira a los colaboradores?

- Siendo Coherente
- Dándoles herramientas, hablando con ellos, aconsejándolos en su vida laboral y cuando me permiten en lo personal, dándoles el ejemplo de mi caso en crecimiento que he tenido, diciéndoles que vamos todos a solucionar los problemas, corrigiéndolos en privado y con tacto
- Con el ejemplo
- Reconociendo las habilidades de todos los colaboradores, haciéndolos creer en que son capaz de tener muy buenos desempeños en sus trabajos, escuchándolos y ayudándolos cuando requieren de mi apoyo.

## Conclusiones

En la investigación sobre la inteligencia emocional en los líderes de importadora la Sagrada Familia se pudo identificar que la gestión de las emociones juega un papel fundamental en el clima organizacional y la satisfacción de sus colaboradores.

Existen muchas formas de liderar, en este estudio se analiza a través de los diferentes recursos que los líderes tienen una responsabilidad mayor en los climas organizacionales, los líderes se convierten en referentes con la capacidad de innovar su entorno y de relacionar de una forma estrecha la gestión de sus emociones en el entorno empresarial.

Las emociones son un puente entre el pensamiento y acción, así lo demuestran autores como Daniel Goleman, quien ha sido uno de los principales ponentes de la inteligencia emocional.

Cuando las emociones son gestionadas tiene como consecuencia que las reacciones ante diferentes situaciones ya no serán instintivas, es decir, habrá un razonamiento que la ordenará, lo cual permite una ejecución de respuesta más acertada.

Para los colaboradores es importante tener un líder con dominio emocional, en las organizaciones hay diferentes escenarios que deben ser enfrentados a diario, un líder que no sepa controlar sus propias emociones estará muy lejos de poder entender y orientar las de los demás. Según el censo realizado en Importadora la Sagrada Familia se identifica que más del ochenta por ciento de los colaboradores están satisfechos con la gestión emocional de su líder resaltando que tener líderes inteligentes emocionalmente aumenta el buen clima laboral, la empatía, minimiza las situaciones de estrés o presión y potencia una comunicación efectiva.

Según la investigación realizada se determinó que el impacto emocional de los líderes de Importadora la Sagrada Familia en sus colaboradores tiene una influencia en el clima laboral

de forma positiva y relevante teniendo así una proporción en la satisfacción del equipo de trabajo. Factores como la escucha activa, la comunicación asertiva y el autoconocimiento permiten que sus líderes contribuyan a un mejor ambiente laboral impactando así de forma positiva la percepción que tiene el equipo.

La relación que hay entre la inteligencia emocional de los líderes y la satisfacción de los colaboradores se basa en la comunicación y en el desarrollo de habilidades sociales y blandas, el censo ha permitido identificar que tanto los colaboradores como los líderes conocen y reconocen dichas habilidades, considerándolas, así como medios que generan confianza y seguridad.

En el censo se pudo evidenciar que los colaboradores de Importadora la Sagrada Familia tienen una percepción positiva sobre la gestión de conflictos de sus líderes, pues reconocen que sus líderes manejan sus emociones en las situaciones álgidas.

De acuerdo con el censo realizado se hacen algunas recomendaciones para los líderes de la entidad:

- Seguir implementando la escucha activa con cada uno de los colaboradores lo cual les va a permitir conocer a profundidad a su equipo.
- Promover un ambiente de confianza y seguridad para que los colaboradores se puedan expresar con libertad. Esto se logra a través del reconocimiento y la motivación en cada uno de los perfiles.
- Ser coherente con sus palabras y sus acciones, pues la coherencia inspira y motiva.

## Referencias

- Bennis, W. (1989). *On Becoming a Leader*. Addison-Wesley.
- Bennis, W. (2009). *On Becoming a Leader*. Basic Books.
- Bolton, R. (2000). *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*.
- Brackett, M. (2006). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success.
- Bradberry, T. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*.
- Brown, B. (2018). *Dare to Lead*.
- Cary Cherniss, D. G. (2004). "Emotional Intelligence and Leadership: A Review". *Emotional Intelligence and Leadership: A Review*.
- Francisca Sanchez Gómez, F. J. (2020). The Relationship between Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness: A Meta-Analytic Review. *The Relationship between Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness: A Meta-Analytic Review*.
- Gentile, M. (2010). *Giving Voice to Values*.
- George, B. (2003). *Authentic Leadership*.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. New York: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional*. New York : Editorial Kairós.
- Hang Nguyen Thi Thanh, T. M. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *The Influence of Emotional Intelligence on Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior*.

- M. Ennis Proctor, K. G. (2018). "Emotional Intelligence and Leadership Styles: A Meta-Analysis".
- Mackee, A. (2005). *Resonant Leadership*. New York Times: Harvard Business Review Press.
- Maryam Zarei, M. S. (2018). The Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness: A Systematic Review".
- Nichols, M. P. (2009). *The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships*. Bantam Books.
- Peter Salovey, J. M. (1990). Emotional Intelligence.
- Richard E. Boyatzis, D. G. (1995). Emotional Intelligence and Effective Leadership. *Emotional Intelligence and Effective Leadership*.
- Riggio, R. E. (2010). The relationship between emotional intelligence and transformational leadership: A meta-analytic review.
- Robert Hogan, K. R. (2005). What We Know About Leadership. *Review of General Psychology*. 169-180.
- Rogers, C. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Houghton Mifflin Company.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. PuddleDancer Press.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*. Doubleday Currency.
- Sudipta Nath, S. R. (2017). "Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness: The Mediating Influence of Job Satisfaction".
- Wolff, V. U. (2001). "The Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness".

