



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**Inteligencia Emocional: Habilidad Fundamental para Afrontar los Desafíos del Liderazgo
en el Entorno Empresarial.**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Administración de Empresas.

Darcy Katherine Grisales Bedoya

Mateo López Betancourt
Seminario: Liderazgo e Inteligencia Emocional
2024

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Palabras claves.....	4
Pregunta orientadora de la búsqueda	5
Metodología de búsqueda de la información.....	6
Desarrollo.....	7
Conclusiones.....	11
Referencias.....	12

Introducción

Zayas Agüero, P. M. (2006) “El liderazgo es un instrumento de dirección que índice en el desarrollo de la actividad empresarial, es un objeto de los recursos humanos, que son el principal factor estratégico y ventaja competitiva con que cuenta una organización, por lo que en la actualidad se le confiere gran importancia a este subsistema, dentro del sistema general que constituye la Gestión Empresarial”

En la actualidad, la inteligencia emocional se ha convertido en un componente importante para afrontar los retos que se presentan diariamente en las empresas, los líderes actuales ya no solo deben liderar una organización sino también manejar de manera eficiente sus propias emociones y comprender las de los miembros de su equipo. Esta habilidad ha ganado tanta importancia como la experiencia administrativa, logrando ser una destreza indispensable para el triunfo de un liderazgo destacado.

Con este objetivo, se determinarán las estrategias o tácticas que los líderes pueden utilizar para mejorar su inteligencia emocional, tomar decisiones más acertadas y promover un entorno de trabajo positivo y eficaz, garantizando así el desarrollo y la sostenibilidad de una organización.

Palabras clave

1. Liderazgo
2. Inteligencia emocional
3. Clima organizacional
4. Empatía
5. Motivación

Pregunta orientadora de la búsqueda

Este informe tiene como objetivo responder a la pregunta: ¿Cómo permite la inteligencia emocional afrontar los desafíos más importantes que enfrentan los líderes de negocios hoy en día?

Metodología

La metodología de este informe se fundamenta en un estudio de la literatura y un análisis teórico de la misma, con el propósito de comprender cómo la inteligencia emocional se convierte en una herramienta vital para superar las dificultades con las que se encuentran los líderes en su día a día. Para ello, la información se obtiene de fuentes académicas acreditadas como libros, artículos y publicaciones relacionadas con el liderazgo empresarial y el ámbito organizacional. Estas fuentes se eligieron a partir de una búsqueda en Google Scholar, base de datos de la biblioteca universitaria y demás fuentes pertinentes. Este escrito se centra en comprender e identificar las habilidades de la inteligencia emocional tales como la autoconciencia, la autogestión, la autorregulación, la empatía, la motivación y otras competencias sociales que ayudan a la formación de un excelente liderazgo. Para reconocer todos los modelos que se aplican en los diversos ámbitos empresariales, se examinan en diferentes fuentes que brindan dicha información. También, se buscan estudios de casos que ofrecen ejemplos de líderes que utilizan técnicas de inteligencia emocional para enfrentar crisis en sus empresas, permitiendo ver como la puesta en práctica de dichas tácticas ayuda realmente a desarrollar un liderazgo emocionalmente inteligente y fomenta una comunicación abierta y honesta en la que los equipos se sientan cómodos compartiendo sus pensamientos y preocupaciones.

Para este estudio se utiliza un método cualitativo para analizar la información encontrada y los casos de estudio, describiendo las estrategias utilizadas y los resultados obtenidos en cuanto al desarrollo del equipo, resolución de conflictos y logro de metas organizacionales. Logrando con esto, responder a la pregunta orientadora de la búsqueda.

Desarrollo

El mundo empresarial ha experimentado una transformación radical en su perspectiva de liderazgo, puesto que anteriormente el rol del directivo se limitaba a dar órdenes y administrar desde la posición de autoridad. Es por esto que nace la necesidad y se destaca la importancia de contar con líderes cada vez más competitivos, que adopten desde su administración la inteligencia emocional, lo que implica un mejor conocimiento de las emociones propias y de los demás, así como la capacidad de inspirar, motivar y crear un entorno laboral positivo y de ayuda mutua.

Goleman, D. (1995), “La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal” (p.3).

Conocer a fondo el comportamiento humano y aquello que establecen las buenas relaciones laborales permite a un líder competitivo dirigir correctamente a su equipo de trabajo, motivándolos y creando un entorno de trabajo integrador para todos.

“Según lo expresado por Alegre Rosselló, A. (2020), una persona con inteligencia emocional es aquella que trabaja constantemente por mantener buenas relaciones, sabe escuchar y ponerse en el lugar del otro, y conjuntamente buscar soluciones a los problemas.” (p.12)

Ser emocionalmente inteligente es ser capaz de reconocer y reaccionar ante los sentimientos de los demás y lo más importante aún para lograr esto es controlar y gestionar de la mejor manera las emociones propias. Por lo tanto, es una herramienta fundamental para superar las dificultades del liderazgo empresarial, permitiendo una comunicación clara con el equipo para poder lograr los objetivos propuestos. Muchos son los retos a los que se enfrentan los líderes diariamente, como mantener un alto nivel de autoconciencia y autorregulación que les permita comprender sus puntos fuertes, sus defectos y sus reacciones emocionales; en lugar de dejar que sus sentimientos los dominen. Esta autogestión es esencial para manejar sus propias emociones y poder orientar al equipo de la forma más oportuna, adoptando decisiones más lógicas y correctas.

Por otro lado, la autorregulación emocional requiere mantener la tranquilidad en situaciones difíciles en donde se pueda evitar respuestas impulsivas que puedan afectar la motivación y el rendimiento del equipo de trabajo; de esta forma, no solo se protege al líder de tomar malas decisiones, sino que también podrán guiar a su equipo correctamente en momentos de crisis. Los colaboradores observan y reaccionan ante las actitudes de sus líderes, al no tener control de estas emociones, se puede provocar la falta de motivación y agotamiento en las tareas diarias. El saber dirigir correctamente sirve de ejemplo para ellos y promueve un ambiente de trabajo positivo en el que se sientan valorados y comprendidos.

Otro de los retos más complejos es la gestión eficaz de los conflictos interpersonales, pues los desacuerdos y problemas entre los integrantes de la entidad son inevitables en ambientes empresariales donde existen diferentes personalidades, puntos de vistas y experiencias. Es aquí donde el rol del líder emocionalmente inteligente es esencial para convertir espacios de tensión en procesos constructivos, además, de contar con habilidades de negociación que les permitan enfrentar las distintas opiniones de forma equitativa, comprendiendo las emociones y las perspectivas del grupo, logrando que todos se sientan escuchados y se busquen posibles soluciones.

Como plantea Rodríguez, A. (2019), “todas estas competencias emocionales pueden ser aprendidas. Al contrario que la capacidad intelectual, que se supone que es innata, las habilidades de la Inteligencia Emocional pueden desarrollarse mediante el esfuerzo voluntario y personal”.

Al contar con habilidades de gestión de conflictos no solo se encarga de los problemas del momento sino que también trabaja en la prevención de problemas futuros, creando una comunicación abierta y honesta, creando espacios para que el equipo se sienta seguro de expresar sus opiniones. También, les enseña a los integrantes del equipo a ver los conflictos como una oportunidad para mejorar y aprender para que desarrollen una mayor adaptabilidad a los cambios que se presentan en un entorno empresarial tan cambiante.

Es importante mencionar la empatía y la motivación, dos de los componentes importantes de la inteligencia emocional. La empatía es de gran importancia para el liderazgo, ya que es la capacidad de entender las emociones de los demás, les permite a los

líderes identificar con mayor facilidad cuando sus empleados se encuentren con estrés, ansiedad o falta de motivación. Esto ayuda a tener estrategias o actuar de manera apropiada en estas situaciones para brindar el apoyo que ellos necesiten. Por otra parte, la motivación es la que permite inspirar y ayuda a fortalecer el sentido de pertenencia por parte del equipo de trabajo, logrando motivar a los empleados a entregar lo mejor de sí mismos en cada proyecto que se tenga propuesto.

Es por esto, que se hace necesario que cada líder desarrolle estrategias para mejorar su inteligencia emocional, como las que se mencionan a continuación de acuerdo a cada competencia: autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales.

- Implementar de forma constante la autorreflexión de las experiencias que se viven diariamente en la entidad.
- Realizar cursos sobre inteligencia emocional que proporcionen herramientas y técnicas para mejorar.
- Solicitar opiniones o retroalimentación sobre cómo se viene liderando y del propio comportamiento.
- Utilizar instrumentos de autoevaluación para reconocer puntos fuertes y áreas de mejora personal.
- Trabajar con mentores que puedan brindar guía y una visión clara sobre el crecimiento personal y profesional.
- Definir metas para mejorar habilidades y evaluarlas con regularidad.
- Contar con una escucha activa que permita entender mejor a los demás y cómo las propias acciones pueden afectarlos.
- Establecer límites claros tanto en el ámbito laboral como personal para prevenir el desgaste emocional.
- Definir canales donde los empleados puedan expresar con tranquilidad sus pensamientos y emociones; además, organizar actividades que permitan al equipo conocerse mejor.

El resultado de implementar estas estrategias surge muy gratificante, puesto que ayuda a disminuir la rotación del personal al sentirse comprendidos y valorados, siendo menor la

probabilidad de que busquen oportunidades en otras organizaciones. Igualmente, el desarrollo de la inteligencia emocional está relacionado directamente con un aumento de la satisfacción laboral y el incremento de los indicadores de desempeño.

Según lo expresado por Marín, R. (2023), “Uno de los casos de éxito de líderes que han implementado la inteligencia emocional es Satya Nadella”, cuando asumió como CEO en 2014 de Microsoft, en un momento en el que enfrentaban desafíos de cultura organizacional. No obstante, Nadella modificó esa cultura corporativa, aportando un cambio crucial al dar prioridad a la empatía y la colaboración. Se concentró en prestar atención activa a sus trabajadores y en crear un entorno donde todas las voces tuvieran importancia. Implementó la “mentalidad de crecimiento”, un enfoque que transforma la manera en como las personas enfrentan los retos, aprenden y se relacionan con los demás. Esto logró un mejor entorno empresarial, que llevó a la creación de nuevos productos y servicios acordes con las demandas del mercado y de los usuarios. Sus buenos resultados fueron evidentes, ya que la satisfacción laboral de la empresa aumentó significativamente, aportando muy buenos excedentes, pero lo más importante es que transformó a Microsoft en un entorno laboral atractivo para laborar, con empleados comprometidos con la entidad y motivados al realizar y cumplir con todas sus labores.

Otro ejemplo es la transformación que realizó Howard Schultz en Starbucks, quien decidió priorizar a sus empleados como recurso fundamental en el correcto funcionamiento de la entidad, creó un liderazgo basado en la empatía y en el bienestar de los empleados. Howard mejoró los beneficios para sus empleados en el acceso a seguros de salud y programas de educación, este reconocimiento a su equipo de trabajo fue la evidencia de que él contaba con un buen liderazgo emocional, transformó a la empresa en un entorno laboral que valoraba a sus empleados, creando un entorno positivo y de crecimiento constante.

Finalmente, se evidencia que en las empresas donde el liderazgo se centra en la inteligencia emocional, la empatía, la escucha activa y la motivación a los empleados, se generan oportunidades para el crecimiento continuo. Es importante que los líderes de todos los sectores se motiven a priorizar su recurso más valioso, su EQUIPO.

Conclusiones.

En conclusión, la inteligencia emocional es el principal responsable del éxito o fracaso de las personas, ya sea en el ámbito profesional o personal, es por esto la necesidad de conocerse a sí mismo e identificar las emociones que se sienten, controlarlas y expresarlas de la mejor manera. Al realiza este análisis se reconoce que las habilidades emocionales no son solo destrezas blandas, sino herramientas importantes para enfrentar los desafíos complejos de las empresas. Los líderes exitosos serán aquellos que no solo tengan conocimiento en los temas técnicos y estratégicos de la empresa, sino que también fomenten y empleen de forma continua habilidades de inteligencia emocional, creando entornos de trabajo más constructivos y de mejora.

Las competencias sociales incluyen la comunicación efectiva, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y la construcción de buenas relaciones. Estas habilidades permiten a un líder comunicar ideas y objetivos de forma clara y convincente, reduciendo los malentendidos y fomentando un verdadero intercambio de información, buscando siempre el fortalecimiento del equipo de trabajo.

Las empresas que inviertan en adquirir estas habilidades estarán mejor preparadas para hacer frente a las exigencias de un entorno empresarial tan cambiante. Estas habilidades promueven un ambiente laboral que promueve la colaboración y aumenta la satisfacción del equipo, facilitando una buena gestión de las relaciones. Además, los líderes con grandes competencias emocionales están mejor preparados para afrontar situaciones inesperadas, tomar decisiones acertadas en situaciones de emergencia y promover una cultura innovadora.

Referencias

- Alegre Rosselló, A. (2020). *Dirigir con inteligencia emocional: (1 ed.)*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Sitio Web: <https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/216147>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional en la empresa*. Sitio Web: <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Llanes Belett, R. (2009). *Un estilo de dirección adecuado y el liderazgo correcto de los directivos actuales, un medio importante de lograr una mayor eficiencia empresarial: (ed.)*. El Cid Editor | apuntes. Sitio Web: <https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/28138>
- Marín, R. (2023, octubre 16). *Inteligencia emocional: el secreto del CEO de Microsoft para alcanzar el éxito*. infobae. Sitio Web: <https://www.infobae.com/estados-unidos/2023/10/16/inteligencia-emocional-el-secreto-del-ceo-de-microsoft-para-alcanzar-el-exito/>
- Rodríguez, A. (2019, octubre 11). *Las competencias emocionales según Daniel Goleman. La Mente es Maravillosa*. Sitio Web: <https://lamenteesmaravillosa.com/las-competencias-emocionales-segun-daniel-goleman/>
- Zayas Agüero, P. M. (2006). *Liderazgo Empresarial: (ed.)*. D - Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”. Sitio Web: <https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/85405>