

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Fundamentos del liderazgo y la inteligencia emocional

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de empresas

Jeyson Andrés Villalobos Ramírez
Estudiante
Mateo López Betancourt
Docente
Opción de Trabajo de grado: Diplomado
habilidades para el desarrollo del liderazgo de personas y equipos
2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado a Dios, porque Dios me dio la fuerza, la sabiduría y la constancia para seguir en cada etapa del proceso.

A mi familia le agradezco su amor, su apoyo y su comprensión en todo este camino académico. Gracias a mi familia por estar allí cuando hubo dificultad, por empujarme a no rendirme y por confiar siempre en mis capacidades.

Dedico también este logro a todas las personas que, de alguna forma, ayudaron a mi formación personal y profesional. Cada palabra de aliento, cada consejo y cada gesto de apoyo fueron importantes para llegar a este momento.

Finalmente, me dedico a mí mismo por el esfuerzo, la disciplina y la dedicación que me ayudaron a superar los retos de este proceso. Este trabajo no es solo un requisito académico; es también el fruto de un aprendizaje que impulsa mi crecimiento personal y profesional.

Con gratitud y orgullo, dedico este logro a los que formaron parte de este camino.

Agradecimientos

Primero agradezco a Dios por darme la fuerza, la sabiduría y la paciencia para terminar esta formación y superar los retos del camino.

Agradezco a mi familia por su apoyo, su paciencia, su comprensión y su motivación. Sus palabras de aliento y su confianza me mantuvieron firme y me ayudaron a seguir trabajando por este logro.

También agradezco a la Corporación Universitaria Remington (UNIREMINGTON) por darme la oportunidad de formarme y por ofrecer los conocimientos, las herramientas y los espacios que fortalecieron mis competencias académicas y profesionales. A la institución y a todos los docentes que formaron parte de mi formación, gracias por compartir sus conocimientos, sus experiencias y sus orientaciones.

Agradezco especialmente a los docentes y asesores que acompañaron este trabajo, por sus recomendaciones, sus observaciones y sus aportes, que mejoraron y reforzaron cada etapa del proceso académico.

Igualmente agradezco a todas las personas que ayudaron directa o indirectamente en la realización de este trabajo de grado. Cada apoyo, cada consejo, cada palabra de motivación y cada colaboración fueron importantes para alcanzar este objetivo.

Finalmente agradezco a todas las personas que creyeron en mí y que, de una forma u otra, formaron parte de este camino. Este logro es el resultado del esfuerzo, de la dedicación, del aprendizaje y de la perseverancia, y marca un paso importante en mi crecimiento personal, académico y profesional.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Metodología de búsqueda de la información	9
Criterios para la selección de información.....	13
Sustentación teórica de la pregunta.....	15
Conclusiones	23
Referencias.....	26

Resumen

El liderazgo y la inteligencia emocional son críticos para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de los entornos empresariales actuales. En estos tiempos de organizaciones complejas, en constante cambio y sensibles a los recursos humanos, los líderes deben ser capaces de guiar a los equipos de manera positiva, comunicarse eficazmente con los demás y manejar situaciones de presión o conflicto. En este sentido, la inteligencia emocional es una de las habilidades más fundamentales que poseemos: la capacidad de reconocer y entender las propias emociones y de interpretar adecuadamente lo que sienten los demás y reaccionar en su nombre para que la relación laboral sea lo mejor posible y para una organización más saludable.

Existe una fuerte correlación entre la inteligencia emocional y el liderazgo y el desempeño organizacional que está respaldada por la evidencia. Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) muestran que los líderes con más habilidades emocionales tienen un impacto positivo en el comportamiento individual de los empleados, el desempeño del equipo y el desempeño organizacional. Y Pacheco et al. (2023) encontraron que la inteligencia emocional estaba asociada con diferentes niveles de desempeño del líder en el lugar de trabajo. Doğru (2022) coincide en que la inteligencia emocional está asociada con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el desempeño de los empleados, y también con la reducción del estrés laboral.

Desde la perspectiva de la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, la motivación y las habilidades sociales, construir estas son las herramientas para líderes efectivos y la construcción

de relaciones interpersonales más fuertes en las organizaciones. La inteligencia emocional es, por tanto, un factor muy importante en el desarrollo del liderazgo, el bienestar y el logro de los objetivos organizacionales a través del estudio de la inteligencia emocional.

Palabras clave: Inteligencia emocional; Liderazgo empresarial; Relaciones interpersonales; Desempeño laboral; Clima organizacional.

Pregunta orientadora de la búsqueda

De hecho, el mundo empresarial actual requiere mucho más que solo experiencia técnica para lograr lo que se desea en la empresa. El trabajo en equipo, la comunicación, cómo resolver conflictos y la manera en que un líder gestiona sus emociones y las emociones de su equipo y compañeros de trabajo es lo que hace que un negocio funcione. La inteligencia emocional es realmente importante en este sentido, ya que ayuda cuando es necesario poder reconocer y regular nuestras emociones y ser capaces de responder a la forma en que trabajamos.

La inteligencia emocional está asociada con diferentes resultados laborales. Doğru (2022) realizó un meta-análisis y encontró correlaciones positivas entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y una relación negativa con el estrés laboral. Estos hallazgos sugieren que las competencias emocionales son factores relevantes en la gestión de personas en las organizaciones.

El liderazgo también trata de capacitar y motivar a los equipos de trabajo. Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) examinaron la inteligencia emocional, el liderazgo y los equipos de trabajo a partir de 104 publicaciones científicas, y encontraron que los líderes emocionalmente competentes pueden influir en el comportamiento de los trabajadores y en el resultado de los equipos y organizaciones.

Por otro lado, Pacheco et al. (2023) realizaron una revisión sistemática sobre la inteligencia emocional y el liderazgo en el contexto laboral y demostraron que esas variables están

relacionadas y que la inteligencia emocional era necesaria para el liderazgo de las organizaciones.

Desde esta perspectiva, también podemos examinar cómo las competencias emocionales pueden ser utilizadas para mejorar cómo los líderes interactúan con los miembros de su equipo, manejan situaciones de presión y resuelven problemas. Y de la misma manera, las relaciones interpersonales, incluso en una empresa, no solo se tratan de cuán bien los empleados son técnicamente capaces, sino de cuán bien se comunican con los demás, se entienden entre sí y cómo afecta esto a las emociones de los demás.

Por lo tanto, la búsqueda bibliográfica se orientó a identificar investigaciones académicas y científicas que permitieran entender la conexión entre la inteligencia emocional, el liderazgo empresarial y las relaciones interpersonales, considerando sus efectos en el desempeño y funcionamiento de las organizaciones.

Las nuevas organizaciones deben exigir que los líderes sean capaces de manejar no solo los recursos y procesos organizacionales, sino también las dinámicas humanas que impactan el rendimiento del equipo. La inteligencia emocional se ha convertido en una competencia fundamental para gestionar, regular y utilizar las emociones en el lugar de trabajo. Las habilidades emocionales están asociadas con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la participación de los empleados, así como con la efectividad del liderazgo (Doğru, 2022; Coronado-Maldonado & Benítez-Márquez, 2023).

La inteligencia emocional también facilita la comunicación, la resolución de conflictos, la empatía y el establecimiento de relaciones interpersonales sólidas en las organizaciones, y es crítica para lograr el funcionamiento eficiente de los equipos y alcanzar los objetivos corporativos (Pacheco et al., 2023).

Basado en estas consideraciones, esta revisión de la literatura intentará responder a la siguiente pregunta:

¿De qué manera la inteligencia emocional contribuye al fortalecimiento del liderazgo y de las relaciones interpersonales en las organizaciones?

Metodología de búsqueda de la información

La búsqueda de información para el desarrollo de esta tesis se llevó a cabo utilizando una estrategia de revisión bibliográfica para encontrar literatura académica y científica relacionada con la inteligencia emocional, el liderazgo empresarial y las relaciones interpersonales en las organizaciones. Nuestro enfoque se desarrolló partiendo de la pregunta básica: ¿De qué manera la inteligencia emocional contribuye al fortalecimiento del liderazgo y de las relaciones interpersonales en las organizaciones?

Para asegurar que la información recopilada fuera relevante y de naturaleza académica, tratamos los artículos científicos, revisiones sistemáticas, metaanálisis y estudios publicados en revistas especializadas como la primera prioridad. Esto es consistente con las recomendaciones

PRISMA 2020, donde se deben especificar las fuentes buscadas, los métodos de búsqueda, los filtros y criterios utilizados para seleccionar los estudios relevantes (Page et al., 2021).

Palabras clave utilizadas

Las palabras clave fueron elegidas considerando los conceptos principales que se mencionaron en la pregunta guía. En español, las palabras fueron: "inteligencia emocional", "liderazgo empresarial", "liderazgo organizacional", "relaciones interpersonales", "desempeño laboral", "trabajo en equipo", "clima organizacional" y "comportamiento organizacional".

También se utilizaron términos en inglés para ampliar los resultados y acceder a la literatura científica internacional: “emotional intelligence”, “business leadership”, “organizational leadership”, “interpersonal relationships”, “employee performance”, “work teams”, “organizational climate” y “organizational behavior”.

El uso de términos en inglés fue necesario porque la mayoría del trabajo científico relacionado con la inteligencia emocional y el liderazgo se publica en revistas internacionales indexadas. Por ejemplo, Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) utilizaron las bases de datos Web of Science y Scopus para identificar investigaciones relevantes sobre inteligencia emocional, liderazgo y equipos de trabajo. En línea con este enfoque, la presente búsqueda utilizó palabras clave tanto en español como en inglés para ampliar la cobertura documental y acceder a evidencia científica de alcance internacional.

Basado en la primera estrategia de búsqueda, se encontraron 72 documentos que podrían ser relevantes en las diversas bases de datos que estudiamos. Después de establecer los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron 28 artículos científicos para ser considerados en el análisis final, ya que eran de la naturaleza más oportuna, relevancia temática y rigor académico. Motores de búsqueda y bases de datos consultadas

Para localizar información, Google Scholar, SciELO, Scopus, Web of Science y PubMed fueron las principales fuentes de información porque proporcionan acceso a artículos científicos y publicaciones académicas sobre psicología organizacional, gestión, liderazgo y comportamiento empresarial.

También revisamos las referencias bibliográficas de artículos científicos que consideramos relevantes para nuestra pregunta y encontramos investigaciones adicionales relacionadas con la pregunta. Este procedimiento nos permite ampliar la búsqueda y encontrar estudios que pueden no aparecer inicialmente cuando hacemos una búsqueda por palabras clave.

Estas fuentes están respaldadas por investigaciones previas. Pacheco, Peixoto y Muniz (2023), por ejemplo, realizaron una revisión sistemática sobre inteligencia emocional y liderazgo en el contexto organizacional y realizaron búsquedas en BVS Psicología Brasil, PePSIC, SciELO, LILACS y APA PsycINFO, utilizando combinaciones de los términos "inteligencia emocional", "liderazgo" y "trabajo" así como sus equivalentes en inglés.

Estrategia de búsqueda

La búsqueda se desarrolló combinando palabras clave utilizando operadores booleanos AND y OR, con el fin de obtener resultados más específicos directamente relacionados con el objetivo del estudio. Las ecuaciones de búsqueda utilizadas son:

- “inteligencia emocional” AND “liderazgo empresarial”
- “inteligencia emocional” AND “liderazgo organizacional”
- “inteligencia emocional” AND organizaciones AND trabajadores
- “inteligencia emocional” AND “desempeño laboral”
- “inteligencia emocional” AND “relaciones interpersonales” AND empresas
- “inteligencia emocional” AND “trabajo en equipo”
- “emotional intelligence” AND “organizational leadership”
- “emotional intelligence” AND “employee performance”
- “emotional intelligence” AND “work teams”
- “emotional intelligence” AND workplace AND leadership

La combinación de términos permitió la reducción de resultados que no estaban relacionados con el contexto empresarial y enfocó la búsqueda en investigaciones sobre trabajadores, líderes, equipos de trabajo, organizaciones y desempeño laboral. Este enfoque es similar al de Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023), quienes utilizaron ecuaciones de búsqueda que combinaban inteligencia emocional, líder y equipo en Web of Science y Scopus.

Criterios para la selección de información

El proceso de selección se realizó en varias etapas. Primero, se encontraron estudios en Google Scholar, SciELO, Scopus, Web of Science y PubMed. Luego, se eliminaron los artículos duplicados y las publicaciones que no estaban directamente relacionadas con el tema. Finalmente, se examinaron los textos completos de aquellos estudios que podrían ser relevantes para decidir si debían incluirse en la revisión de la literatura. Este procedimiento aseguró la calidad y relevancia de las fuentes estudiadas.

Los criterios de inclusión son principalmente: (a) artículos científicos en revistas; (b) investigaciones relacionadas con inteligencia emocional, liderazgo, organizaciones, trabajadores o equipos de trabajo; (c) estudios con resultados en el contexto empresarial; (d) revisiones sistemáticas y metaanálisis; y (e) publicaciones a ser publicadas entre 2020-2025, con el fin de utilizar información científica reciente.

Algunos de los otros trabajos previos también fueron considerados ya que proporcionaron bases teóricas importantes para entender la relación entre las variables investigadas. Esta decisión nos permite integrar literatura reciente con antecedentes conceptuales relevantes.

Los criterios de exclusión descartaron sitios web sin respaldo académico, blogs, contenido publicitario, publicaciones sin referencias verificables, documentos duplicados y estudios cuyo contexto principal no correspondía al ámbito organizacional o empresarial.

Finalmente, la información seleccionada se organizó de acuerdo con las categorías centrales de investigación: inteligencia emocional, liderazgo empresarial, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y desempeño organizacional. En el proceso, leímos críticamente los documentos seleccionados en busca de coincidencias, contribuciones teóricas o resultados para responder a la pregunta.

Este procedimiento tiene como objetivo realizar una búsqueda sistemática, reproducible y relevante (Page et al., 2021) basada en la transparencia en las revisiones de literatura, particularmente en lo que respecta a las bases de datos utilizadas, las palabras empleadas y las estrategias de búsqueda.

Tabla 1. Estrategia de búsqueda de información

Elemento	Estrategia utilizada
Tema de búsqueda	Inteligencia emocional y liderazgo en el contexto empresarial
Pregunta orientadora	¿De qué manera la inteligencia emocional contribuye al fortalecimiento del liderazgo y de las relaciones interpersonales en las organizaciones?
Palabras clave en español	Inteligencia emocional, liderazgo empresarial, liderazgo organizacional, relaciones interpersonales, desempeño laboral, trabajo en equipo, clima organizacional
Palabras clave en inglés	Emotional intelligence, organizational leadership, business leadership, interpersonal relationships, employee performance, work teams, organizational climate
Buscadores y bases	Google Académico, SciELO, Scopus, Web of Science y PubMed
Operadores booleanos	AND, OR

Periodo priorizado	2020–2025
Tipo de documentos	Artículos científicos, revisiones sistemáticas, metaanálisis y estudios académicos
Contexto	Empresas, organizaciones, trabajadores, líderes y equipos de trabajo
Criterios de exclusión	Blogs, páginas comerciales, documentos sin respaldo académico, documentos duplicados y estudios ajenos al contexto organizacional

Sustentación teórica de la pregunta

El presente fundamento teórico tiene como objetivo estudiar la relación entre la inteligencia emocional, el liderazgo empresarial y las relaciones interpersonales en las organizaciones, partiendo de la pregunta básica: ¿de que manera la inteligencia emocional contribuye al fortalecimiento del liderazgo y de las relaciones interpersonales en las organizaciones? para responder a esta pregunta, investigamos la literatura de la psicología organizacional, el comportamiento de los trabajadores, el liderazgo y el rendimiento empresarial.

Inteligencia emocional en el contexto empresarial

La inteligencia emocional es particularmente importante en las organizaciones porque las personas trabajan y no solo tienen habilidades técnicas. Las personas tratan con otros, líderes, clientes, etc., y cómo reconocen, entienden y gestionan las emociones determina cómo se implementa el trabajo.

En este sentido, Doğru (2022) realizó un meta-análisis sobre la inteligencia emocional y los resultados de los trabajadores y encontró contribuciones positivas de la inteligencia emocional al compromiso organizacional, el comportamiento cívico organizacional, la satisfacción y el rendimiento laborales en esta área. También encontró una relación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Estos resultados están en línea con Miao, Humphrey y Qian (2017), quienes demostraron que la inteligencia emocional está asociada con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el rendimiento de los empleados a través de un meta-análisis. Los autores indican que las competencias emocionales son un factor clave para el bienestar y la productividad de las organizaciones.

Desde una perspectiva profesional, la inteligencia emocional no debe considerarse simplemente como la capacidad de controlar las propias emociones, sino más bien como una habilidad para poder leer las propias emociones y las de los demás en respuesta a las diversas situaciones en el lugar de trabajo. Esto es particularmente cierto en una empresa cuando la presión, los desacuerdos, el cambio organizacional, la toma de decisiones y la necesidad de trabajar en equipo están presentes.

Inteligencia emocional y liderazgo empresarial.

El liderazgo es otro aspecto importante para entender el papel de la inteligencia emocional en las organizaciones. Un líder no solo es responsable de asignar tareas o supervisar resultados; es responsable de liderar, motivar, comunicar, tomar decisiones y establecer buenas relaciones con las personas que conforman un equipo.

La revisión de Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) es particularmente relevante para esta investigación porque analizó 104 artículos académicos revisados por pares sobre inteligencia emocional, liderazgo y equipos de trabajo, de Web of Science y Scopus. Los autores señalaron que los líderes con más competencias emocionales pueden afectar positivamente los comportamientos de los trabajadores, los resultados empresariales y el rendimiento del equipo.

El liderazgo empresarial puede mejorarse cuando un líder sabe cómo leer sus propias emociones y responder con autocontrol a las situaciones que debe enfrentar. Por ejemplo: una respuesta impulsiva a un conflicto con un colaborador puede exacerbar el problema y una respuesta basada en la autorregulación fomentará el diálogo y buscará soluciones.

En este sentido, la inteligencia emocional permite a los líderes comprender mejor las necesidades, expectativas y preocupaciones de su equipo. Este tipo de cosas ayuda a construir confianza, respeto y comunicación abierta entre los miembros del equipo y les proporciona un espacio seguro para expresar nuestros pensamientos, preocupaciones e ideas. La empatía es esencial para un equipo y para una empresa en este contexto, ya que permite comprender las perspectivas de otras personas y construir las relaciones necesarias para trabajar juntos como un equipo para alcanzar sus objetivos.

La evidencia científica también respalda esta relación. Pacheco et al. (2023) realizaron una revisión sistemática de la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en el contexto laboral y recopilaron 75 artículos en los que 53 de ellos eran estudios empíricos. Los resultados mostraron en gran medida una relación positiva entre la inteligencia emocional y diferentes aspectos del liderazgo y el rendimiento.

Por lo tanto, desarrollar la inteligencia emocional ayudará a los líderes empresariales a responder a situaciones que tienen que ver con la comunicación, la motivación, la negociación, la resolución de conflictos y la toma de decisiones.

Inteligencia emocional y relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son clave para cualquier organización, ya que los objetivos empresariales se logran a través de la interacción constante entre los empleados y las áreas. La mala comunicación, la falta de empatía o la incapacidad para controlar las emociones se encuentran entre las situaciones que conducen a conflictos y a una falta de cooperación entre los trabajadores.

La empatía, la autorregulación, las habilidades de comunicación y la capacidad de leer las emociones de las personas ayudarán a desarrollar relaciones y construir conexiones, en este contexto. Cuando los trabajadores llegan a entender cómo la inteligencia emocional puede afectar sus acciones, reaccionan de manera más reflexiva en situaciones tensas.

La empatía y la confianza pueden articularse mejor a través del concepto de seguridad psicológica, que es el sentimiento mutuo de que como equipo estamos en un entorno seguro para compartir ideas, hacer preguntas, admitir errores y señalar dónde necesitamos discrepar sin temor a la vergüenza, el ridículo o el castigo de los demás. Desde esta perspectiva, los líderes que responden a las preguntas con empatía escuchan y respetan a sus colegas y están comprometidos con la resolución de problemas ayudarán a crear una comunidad en la que se sientan muy apreciados y comprendidos. Si existe seguridad psicológica, es más probable que los trabajadores contribuyan en los procesos de comunicación, innovación y resolución de problemas del equipo, porque piensan que serán tratados como los productivos. Sin tal clima, hay un silencio organizacional, el miedo a expresar ideas y una falta de disposición para colaborar con otros. Así que la empatía es una de las cosas que los líderes fortalecen las relaciones sociales y laborales y ese es el tipo de seguridad psicológica que conduce a un mejor desempeño y aprendizaje a nivel organizacional. (Edmondson, 1999; Coronado-Maldonado & Benítez-Márquez, 2023).

El meta-análisis realizado por Doğru (2022) muestra que la inteligencia emocional está positivamente asociada con el comportamiento cívico organizacional y la satisfacción laboral, que son críticos para la interacción diaria entre los miembros de una organización. Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) también encontraron una relación positiva entre las competencias emocionales y las actitudes de los miembros del equipo hacia su trabajo, e indicaron la importancia de los líderes emocionalmente inteligentes en el funcionamiento del equipo.

Por lo tanto, las relaciones interpersonales en una empresa pueden ser mejores si las personas tienen las herramientas para escuchar, entender y tener diferentes puntos de vista en una empresa e interpretar a las personas sus opiniones y manejar los desacuerdos de manera correcta. Eso no quiere decir que la inteligencia emocional erradique los conflictos; pero se puede usar para encontrar una manera de manejarlos.

Inteligencia emocional, trabajo en equipo y rendimiento organizacional

El trabajo en equipo es una de las principales formas de organizar las actividades empresariales. Para lograr objetivos comunes, los trabajadores necesitan comunicar conocimientos, responsabilidad y decisiones. Las competencias emocionales pueden contribuir al éxito del equipo y disminuir los comportamientos grupales que son perjudiciales para las relaciones del grupo y cómo trabajar juntos.

Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) señalan que la literatura revisada muestra que los líderes emocionalmente inteligentes pueden mejorar los comportamientos y los resultados empresariales y tienen efectos en el rendimiento del equipo.

Además, Doğru (2022) encontró una relación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Con este fin, la competencia emocional es importante no solo para las relaciones sociales dentro de la empresa, sino también para el rendimiento real de los empleados. Es importante señalar, sin embargo, que el rendimiento de una organización no es solo una función de la inteligencia emocional. Factores como la estructura empresarial, los recursos

disponibles, la cultura organizacional, las condiciones de trabajo, los procesos de gestión y las características individuales también juegan un papel. Así que la inteligencia emocional es una competencia complementaria en una organización más amplia de diversos factores sociales y organizacionales.

De manera similar, O'Boyle et al. (2011) encontraron que la inteligencia emocional está fuertemente asociada con el rendimiento laboral, incluso después de controlar por la personalidad y la inteligencia cognitiva. Este hallazgo apoya la idea de que las competencias emocionales son valiosas para el desempeño de los empleados y los resultados organizacionales.

Inteligencia Emocional y Gestión de Conflictos.

Los conflictos son parte de la dinámica normal de cualquier organización donde los trabajadores pueden tener diferentes intereses, opiniones, estilos de comunicación y formas de interpretar situaciones. El problema no es necesariamente la existencia del conflicto, sino cómo se gestiona.

La inteligencia emocional es muy importante para manejar los conflictos organizacionales, tener un ojo para los propios sentimientos y emociones y los de muchos otros, la autorregulación emocional, la empatía y la asertividad son habilidades importantes que necesitamos. Estas habilidades permiten que los desacuerdos se resuelvan de manera respetuosa, que las relaciones se fortalezcan y que el trabajo sea más colaborativo.

La competencia en liderazgo es muy importante. El líder que es capaz de responder de manera adecuada bajo presión tendrá una mejor oportunidad de crear un clima para el diálogo y la negociación. Así, la gestión emocional puede utilizarse como un instrumento para mantener la relación laboral y mover el conflicto hacia la solución que permitiría a la organización llevar a cabo su trabajo.

En este momento, Doğru (2022) también tiene resultados relevantes ya que su metaanálisis encontró una correlación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Esto indica que las competencias emocionales pueden ser muy importantes en la forma en que los empleados enfrentan el entorno laboral y los desafíos.

Discusión crítica

Existe un consenso general de que la inteligencia emocional mejora la efectividad organizacional y se abordan varias teorías desde diferentes ángulos. En una línea, Doğru (2022) argumenta que la inteligencia emocional influye en aspectos individuales como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la reducción del estrés. Por otro lado, Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez (2023) sugieren que la inteligencia emocional juega un papel fundamental en el desempeño del liderazgo y el rendimiento del equipo. Además, Pacheco et al. (2023) sostienen que la inteligencia emocional es un rasgo crucial en los estilos de liderazgo, especialmente aquellos basados en el efecto interpersonal y la gestión de personas. Tales diferencias sugieren que la inteligencia emocional no debe considerarse como una habilidad

individual y, por lo tanto, no solo como una habilidad individual, sino como un recurso organizacional que impacta al líder, al equipo y al entorno laboral al mismo tiempo.

Desde la perspectiva del liderazgo transformacional, los líderes con inteligencia emocional inspiran, generan confianza y motivan a sus colegas. Pero otros enfoques señalan que la efectividad del liderazgo tiene que ver con aspectos estructurales (la cultura de la organización, los sistemas de incentivos y las condiciones de trabajo). Por lo tanto, la inteligencia emocional no es el único factor que determina la efectividad gerencial y es una competencia que también interactúa con factores organizacionales y contextuales para lograr buenos resultados.

Conclusiones

1. Fundamento conceptual.

La revisión de la literatura concluyó que la inteligencia emocional es una competencia fundamental en el contexto organizacional porque es capaz de entender, gestionar y responder a las propias emociones, así como a las emociones de los demás. Esta competencia está relacionada con una mayor satisfacción laboral, compromiso organizacional, comportamiento organizacional positivo y desempeño laboral, así como con un menor estrés en el ambiente de trabajo (Doğru, 2022).

2. Contribuciones al Liderazgo.

Los hallazgos resumidos sugieren que la inteligencia emocional es necesaria para fortalecer el liderazgo en este campo donde se habilitan la comunicación efectiva, la empatía, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la motivación de los colaboradores. Así, los líderes con buena inteligencia emocional son más capaces de influir en el comportamiento de los trabajadores y contribuir al logro de los objetivos organizacionales (Coronado-Maldonado & Benítez-Márquez, 2023; Pacheco et al., 2023).

3. Relaciones interpersonales y Equipos de Trabajo.

La inteligencia emocional también es necesaria para relaciones exitosas en las organizaciones. La empatía, las habilidades de escucha, la asertividad y la autorregulación desarrollan confianza, colaboración y trabajo en equipo, y como resultado, los miembros del equipo pueden construir confianza; y el equipo, un ambiente más constructivo y un entorno de trabajo más respetuoso y orientado al aprendizaje.

4. Recomendación Gerencial.

Basado en la evidencia analizada, sugerimos que las organizaciones incorporen competencias emocionales en sus programas de formación, liderazgo y gestión del talento humano. Desarrollar la autoconciencia, la empatía, la comunicación efectiva y los enfoques de gestión emocional en el lugar de trabajo también mejorará el clima de la organización, los equipos de trabajo y la efectividad del liderazgo.

5. Consideración final.

La inteligencia emocional es solo una de las muchas influencias en el desempeño organizacional. Y la cultura organizacional, la estructura de gestión, las condiciones de trabajo, los recursos disponibles y las estrategias empresariales son otros factores que afectan el éxito. La competencia emocional debe integrarse con otras prácticas de gestión para lograr el funcionamiento y la sostenibilidad de un negocio.

Referencias

- Coronado-Maldonado, I., & Benítez-Márquez, M. D. (2023). *Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review*. *Heliyon*, 9(10), e20356.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20356>
- Doğru, Ç. (2022). A meta-analysis of the relationships between emotional intelligence and employee outcomes. *Frontiers in Psychology*, 13, 611348.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.611348>
- Edmondson, A. C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 76(6), 93-102.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Hartel, C. E. J. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*, 27(3), 361-372.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300.
<https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction, organizational commitment, and employee performance. *Personality and Individual Differences*, 116, 270–279. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.027>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 38(8), 1193–1211.
<https://doi.org/10.1002/job.2199>

- Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521-535.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.01.001>
- O'Boyle, E. H., Jr., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788–818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- Pacheco, O. de O., Peixoto, I., & Muniz, M. (2023). Emotional intelligence and leadership in workplace: A systematic review (1990–2020). *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 23(1), 2415–2425. <https://doi.org/10.5935/rpot/2023.1.23087>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., McGuinness, L. A., Stewart, L. A., Thomas, J., Tricco, A. C., Welch, V. A., Whiting, P., & Moher, D. (2021).
- The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Ye, Y., Wang, Z., & Guo, W. (2024). Emotional intelligence and employee performance: A systematic review. *Frontiers in Psychology*, 15.