

Inteligencia emocional como herramienta gerencial en la toma de decisiones de las organizaciones en Latinoamérica

A inteligência emocional como ferramenta de gestão na tomada de decisão em organizações latino-americanas

Emotional intelligence as a management tool in decision-making in Latin American organizations

Cecilia Cristina Socorro González¹

Universidad del Zulia

Raynnier Agelvis²

Universidad del Zulia

Resumen

La inteligencia emocional se define como la capacidad del individuo para reconocer y comprender sus propias emociones, automotivarse eficazmente y alcanzar logros significativos en el ámbito laboral. Además, implica la habilidad de identificar y entender las emociones de los demás, lo que permite al individuo gestionar adecuadamente sus interacciones y prevenir conflictos. En el contexto actual, la inteligencia emocional desempeña un papel crucial en el rendimiento óptimo del personal en las organizaciones, ya que fomenta relaciones interpersonales saludables y una comunicación efectiva entre sus miembros, contribuyendo así a la creación de un entorno propicio para el desempeño laboral. El presente estudio se llevó a cabo a través de un enfoque documental y bibliográfico, utilizando investigaciones publicadas en revistas indexadas en reconocidos índices, como SCOPUS y Redalyc, entre otros. Su objetivo fue analizar la inteligencia emocional como una herramienta gerencial que facilite la mejora en el proceso de toma de decisiones de los directores y jefes de organizaciones en Latinoamérica. Los resultados obtenidos evidencian un impacto positivo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de diversas organizaciones, independientemente de su sector económico o de su naturaleza pública o privada. Este hallazgo sugiere que la inteligencia emocional facilita la toma de decisiones y optimiza la ejecución de actividades administrativas y operativas.

Palabras clave: inteligencia emocional; toma de decisiones; gerencia; desempeño laboral; América Latina.

Resumo

Inteligência emocional é definida como a capacidade do indivíduo de reconhecer e compreender as próprias emoções, motivar-se eficazmente e atingir objetivos significativos no ambiente de trabalho. Envolve também a capacidade de identificar e compreender as emoções dos outros, permitindo que os indivíduos gerenciem adequadamente suas interações e previnam conflitos. No contexto atual, a inteligência emocional desempenha um papel crucial no desempenho ideal dos funcionários nas organizações, pois promove

¹ Doctora en Ciencias Gerenciales. Magister en Gerencia Financiera. Economista. Profesora e Investigadora de la Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela. E-mail: mgs.cecricfes@gmail.com - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4682-6102>.

² Estudiante de la Universidad del Zulia (LUZ). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Contaduría Pública. E-mail: rayagv0ne@gmail.com - ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2112-2144>.

relacionamentos interpessoais saudáveis e a comunicação eficaz entre os membros da equipe, contribuindo assim para a criação de um ambiente propício ao desempenho no trabalho. Este estudo foi realizado por meio de uma abordagem documental e bibliográfica, utilizando pesquisas publicadas em periódicos indexados em índices reconhecidos, como SCOPUS e Redalyc, entre outros. Seu objetivo foi analisar a inteligência emocional como ferramenta de gestão que facilita a tomada de decisões entre diretores e chefes de organizações na América Latina. Os resultados obtidos demonstram um impacto positivo da inteligência emocional no desempenho no trabalho em diversas organizações, independentemente do seu setor econômico ou de sua natureza pública ou privada. Essa constatação sugere que a inteligência emocional facilita a tomada de decisões e otimiza a execução de atividades administrativas e operacionais.

Palavras-chave: *inteligência emocional; tomada de decisão; gestão; desempenho no trabalho; América Latina.*

Abstract

Emotional intelligence is defined as an individual's ability to recognize and understand their own emotions, effectively motivate themselves, and achieve significant goals in the workplace. It also involves the ability to identify and understand the emotions of others, allowing individuals to appropriately manage their interactions and prevent conflicts. In the current context, emotional intelligence plays a crucial role in optimal employee performance in organizations, as it fosters healthy interpersonal relationships and effective communication among its members, thus contributing to the creation of an environment conducive to job performance. This study was conducted through a documentary and bibliographic approach, using research published in journals indexed in recognized indexes, such as SCOPUS and Redalyc, among others. Its objective was to analyze emotional intelligence as a management tool that facilitates improved decision-making among directors and heads of organizations in Latin America. The results obtained demonstrate a positive impact of emotional intelligence on job performance in diverse organizations, regardless of their economic sector or their public or private nature. This finding suggests that emotional intelligence facilitates decision-making and optimizes the execution of administrative and operational activities.

Keywords: *emotional intelligence; decision-making; management; job performance; Latin America.*

1 INTRODUCCIÓN

Los tiempos actuales se caracterizan por la ocurrencia de constantes e inesperados cambios en diversos ámbitos, tales como el económico, tecnológico y político, los cuales están dando lugar a una transformación a nivel global. En este contexto, estamos experimentando una de las etapas iniciales que se considera como la próxima revolución en el ámbito de la tecnología. Tal como menciona Leal (2023), el comportamiento del ser humano está impulsado por los beneficios que la revolución tecnológica y comunicacional proporciona al conocimiento de las personas dentro de las organizaciones. Además, se sostiene que cuando un individuo posee la capacidad de utilizar tanto sus emociones como su conocimiento para mejorar su pensamiento,

a través de un razonamiento preciso sobre las emociones, se considera que dicha persona posee inteligencia emocional.

Las personas, junto con sus conocimientos y habilidades intelectuales, se han transformado en los basamentos fundamentales de la nueva organización. De este modo, han dejado de ser consideradas meros recursos humanos para ser reconocidas como individuos dotados de inteligencia, capacidad de discernimiento, destrezas, personalidad y actitudes, entre otras cualidades. Estas características son esenciales para el desarrollo del capital humano y el éxito dentro de una organización.

En Latinoamérica, una zona que se distingue por su variedad cultural, social y económica, mejorar la eficiencia y calidad en la gestión organizacional es un reto constante, donde, la inteligencia emocional puede tener un rol crucial en el cambio de los procesos de decisión; no se trata solo de una herramienta técnica, sino también de un método que fomenta una administración más inclusiva, empática y colaborativa. Esta perspectiva tiene como objetivo no solo elevar la eficacia de las actividades operativas, sino también garantizar que las decisiones de los líderes atiendan las necesidades y sentimientos de la ciudadanía (Wong-Pretell et al., 2025).

La inteligencia emocional (IE) se ha transformado en un elemento esencial de la psicología organizacional contemporánea, particularmente en Latinoamérica, donde las dinámicas culturales y sociales influyen de manera significativa en el ambiente de trabajo. Este principio, que adquirió fama mundial en la década de los noventa, sobresale por su habilidad para potenciar el rendimiento, las relaciones interpersonales y el bienestar laboral. En una región marcada por la diversidad y profundos valores interpersonales, la inteligencia emocional es esencial para mejorar el entorno de trabajo, fomentando tanto la productividad como la armonía. La capacidad de líderes y trabajadores para manejar sus emociones y las de los demás se convierte en un elemento crucial para el éxito en las organizaciones.

Además, los retos particulares de Latinoamérica, como la volatilidad económica y la variedad de reglas de trabajo, subrayan la relevancia de poseer habilidades emocionales robustas. La Inteligencia Artificial facilita a los empleados la adaptación a ambientes variables y la superación de dificultades, al mismo tiempo que promueve la innovación y la habilidad para adaptarse. Esto es crucial para lograr el desarrollo y la competitividad en mercados inestables, contribuyendo a edificar una base resistente

y cooperativa en el entorno laboral (Martínez et al., 2022; Rojas et al., 2020; Pilligua y Arteaga, 2019).

En este sentido, la inteligencia emocional se ha convertido en el eje central de esta revolución emocional, en la que individuos con alto intelecto no suelen tener el mayor éxito tanto en el ámbito laboral como en su vida personal. En años recientes, se ha evidenciado mediante investigaciones la relevancia del cociente emocional como instrumento de la inteligencia emocional. Esto posibilita que ejecutivos y profesionales técnicamente competentes detecten de manera sencilla y rápida los conflictos que necesitan ser resueltos, así como los aspectos vulnerables de los equipos y organizaciones a los que necesitan enfocarse.

La inteligencia emocional es una competencia que no solo potencia las relaciones interpersonales, sino que también es esencial para la toma de decisiones. En la investigación llevada a cabo por Fernández et al. (2022) se ha enfatizado que esta habilidad no es innata, sino que puede cultivarse a través de estrategias particulares como la autoreflexión y la educación emocional. Es imprescindible entender que la inteligencia emocional va más allá de la simple administración de emociones; consiste en fusionar las emociones con el razonamiento lógico para optimizar el desempeño personal y laboral.

Asimismo, afirma el autor antes mencionado, que la inteligencia emocional no solo contribuye a vencer el estrés y las dificultades, sino que también impulsa la innovación, la capacidad de adaptación y el liderazgo. Se establece como un instrumento esencial en un entorno de trabajo cambiante, facilitando a las personas la formación de relaciones más cooperativas y lograr mayores grados de triunfo en sus caminos personales y laborales. En el contexto corporativo contemporáneo, marcado por la rapidez de las transformaciones tecnológicas y la competencia cada vez mayor, la toma de decisiones estratégicas emerge como un procedimiento crucial para asegurar la innovación y la competitividad. Este procedimiento exige una valoración minuciosa del ambiente corporativo y de los competidores en el mercado, promoviendo una cultura de creatividad e innovación. Además, es crucial definir metas precisas y cuantificables que guíen las acciones hacia el triunfo.

De esta manera, las diversas entidades necesitan incorporar tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, con el fin de incrementar la exactitud y agilidad en la toma de decisiones. Estas herramientas

facilitan la gestión de grandes cantidades de información y la evaluación efectiva de escenarios futuros. Igualmente, tomar riesgos calculados y explorar nuevas ideas son tácticas fundamentales para ajustarse a los mercados globalizados y cumplir con las expectativas fluctuantes de los consumidores (Nuñez-Lira et al., 2023).

Para Salguero y García (2024), la inteligencia emocional es un elemento crucial en el proceso de decisión, particularmente en contextos organizacionales complejos y cambiantes. Su estudio evidencia que las cinco dimensiones de la inteligencia emocional, que incluyen: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y competencias sociales, no solo aportan de forma individual al triunfo en la toma de decisiones, sino que también se relacionan de forma sinérgica para potenciar su efecto.

En particular, la autorregulación facilita a los líderes mantener la serenidad y valorar las alternativas de forma imparcial, incluso en situaciones de presión. Por otro lado, la empatía permite entender las necesidades y puntos de vista ajenos, lo cual es esencial para tomar decisiones colaborativas y eficaces. En última instancia, las competencias sociales impulsan la comunicación y la negociación, garantizando que las decisiones se apliquen de forma eficaz y con el respaldo del equipo.

Aunque la toma de decisiones es un proceso lógico y analítico, también conlleva una carga emocional, y a veces los directores deben actuar según su intuición. Esto evidencia el impacto de la inteligencia emocional en un elemento crucial en las operaciones militares como la toma de decisiones.

Por lo tanto, en este proceso, los directores y jefes de departamentos tienen la obligación de utilizar no solo elementos lógicos y analíticos, sino también de capacidades inherentes al ser humano vinculadas estrechamente con la inteligencia emocional, tales como: las emociones, el manejo de impulsos, la motivación, la autoconciencia, la agilidad mental, entre otros, utilizando eficientemente el poder de las emociones como fuente de energía humana.

El propósito del siguiente artículo surge de las exposiciones previas, con el objetivo de analizar la inteligencia emocional como herramienta gerencial en la toma de decisiones de las organizaciones en Latinoamérica; mediante el entendimiento y manejo de las dimensiones que la conforman, tales como: la autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales y autoconocimiento; con el propósito de mostrar los éxitos obtenidos por las entidades, incorporando la inteligencia emocional

en su rendimiento directivo, y que esto funcione como referencia para que otras organizaciones repliquen sus acciones y potencien el crecimiento organizacional en diversos sectores, tanto públicos como privados.

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ¿En qué consiste la inteligencia emocional y por qué es importante desarrollarla?

La inteligencia emocional según Biedma-Ferrer (2021), se define como la habilidad de entender y gestionar tanto las emociones personales como las de terceros, lo que facilita la reelaboración y rectificación de las percepciones y la valoración de las emociones. Mediante la Inteligencia Artificial, se podrán adquirir conocimientos de sus clientes, con el objetivo de optimizar tanto el rumbo de los pensamientos y acciones personales como las de los demás.

En este sentido, agrega Regader (2020), que las emociones en los seres humanos impactan en su vida cotidiana y en las decisiones que ellos toman, subrayando que hay individuos que poseen un control de sus emociones más avanzado que otros. Por ende, en este ensayo, se examina la relevancia de tal control, a través de lo que se conoce como inteligencia emocional.

Según lo planteado por Leal, (2023), la inteligencia emocional se define como el conjunto de capacidades para percibir, evaluar y expresar con precisión las emociones. En primer lugar, definen la inteligencia emocional como la capacidad para llegar y crear emociones que puedan simplificar el pensamiento; en segundo lugar, como la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional y, en tercer lugar, como la capacidad para regular las emociones fomentando el desarrollo emocional e intelectual. Esto implica que, cuando los individuos consiguen el balance entre sus emociones y su modo de razonar para manejar los impulsos generados por sus emociones, se comportan con inteligencia emocional.

A modo de reflexión, la inteligencia emocional es un estado del individuo que le facilita el autocontrol de sus emociones, permitiéndole ser cauteloso, prudente y tomar decisiones con una visión más comprensiva del entorno en el que se desenvuelve. Sin embargo, también permite una relación con los demás de manera menos

impulsiva y acorde con los objetivos que se han fijado tanto a nivel personal como profesional.

2.2 Consecuencias de desarrollar la inteligencia emocional

La inteligencia emocional ayuda a gestionar el estrés, ya que posibilita reconocer las circunstancias agobiantes para afrontarlas de manera apropiada en el menor tiempo posible, previniendo problemas futuros que pueden manifestarse en cada individuo de diferentes maneras, ya sean alteraciones físicas, de salud o incluso en la manera de interactuar con familiares y colegas de trabajo.

Estos planteamientos coinciden con Magallanes (2022), quien en su estudio menciona que, en el entorno laboral, la inteligencia emocional contribuye a la toma de decisiones acertada, a la calidad de las relaciones interpersonales y al manejo adecuado de inquietudes como la frustración, la apatía y el estrés, entre otras. Es crucial para todo empleado disponer de las herramientas requeridas para manejar sus emociones y mantener su productividad, independientemente de las dificultades o desafíos que surjan en el ámbito laboral; concretamente, la inteligencia emocional es imprescindible para directivos o individuos que tengan a su cargo el rendimiento de un conjunto de individuos.

Asimismo, afirman Duque et al. (2017), que las habilidades laborales se basan en las emociones, un elemento psicológico del individuo, que es esencial para el progreso de sus competencias en el lugar de trabajo. Cuando la persona identifica y reconoce sus emociones y sus efectos positivos y negativos, se mantiene constante en la consecución de metas, reconoce sus fortalezas como individuo y asume la responsabilidad por sus resultados laborales y suele desarrollar habilidades que pueden asegurar un rendimiento óptimo en las organizaciones. En este contexto, la estrecha relación entre habilidades y destrezas y comportamientos del individuo se ven influenciadas por emociones y emociones que forman parte del accionar humano.

Por su parte, cuando las personas comprenden correctamente las expresiones de los demás, tienen capacidades para dirigir y comunicarse con un grupo de trabajo, están preparadas para instaurar procesos de negociación y son capaces de detectar la aparición de conflictos en las relaciones interpersonales e intergrupales, así como

sus efectos; fomenta habilidades laborales que promueven un rendimiento superior, impulsan la toma de decisiones, la proactividad y la eficiencia en el trabajo.

En el ámbito empresarial, se puede apreciar que actualmente, se están buscando y contratando individuos que han desarrollado la inteligencia emocional. De acuerdo con Regader (2020), la razón radica en que las compañías han reconocido como uno de los elementos cruciales para el triunfo en sus negociaciones comerciales, el grado en que sus trabajadores pueden reconocer y gestionar sus emociones, así como las de sus clientes, y saberlas utilizar para captar la atención y descubrir o generar la demanda del producto o servicio proporcionado por la empresa, en función de su estado emocional y emociones.

En base a los planteamientos anteriores, se deduce que la habilidad para cultivar una elevada inteligencia emocional está vinculada a altos grados de autoestima, alta motivación personal, logros en su rendimiento laboral y logro de sus objetivos. Es aprender a aceptar y afrontar los desafíos, adaptándose con mayor facilidad y rapidez a las variaciones y posibles escenarios del día a día.

2.3 Elementos de la Inteligencia Emocional

De acuerdo con lo definido por el destacado teórico de la inteligencia emocional, el psicólogo de Estados Unidos Daniel Goleman (2004), citado por Samaniego y Páez (2022), las habilidades y competencias esenciales que cada individuo debe tener, pero principalmente en el rango jerárquico alto o en el nivel de dirección para lograr el éxito personal, laboral y la reconocimiento de un auténtico líder en las organizaciones, son los elementos clave de la inteligencia emocional, las cuales se mencionan a continuación:

- Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional): se refiere a la disposición para identificar y comprender los estados emocionales, emociones e impulsos propios y sus repercusiones en los demás (Samaniego y Páez, 2022). Es la habilidad para identificar y comprender sus propias emociones y su impacto en sus pensamientos y conductas. Incorpora la capacidad de valorar sus puntos fuertes y débiles de forma realista y desde un punto de vista imparcial (Salguero y García, 2024).

- Autocontrol emocional o autoregulación: Se refiere a la habilidad de manejar o redirigir sus impulsos negativos o el malestar; inclinación a no tomar decisiones precipitadas o reflexionar antes de actuar (Samaniego; Páez, 2022). Hace referencia a la capacidad de manejar o redirigir impulsos y estados emocionales revolucionarios, así como la tendencia a reflexionar antes de actuar. Incorpora la capacidad para gestionar situaciones de estrés con serenidad y eficacia, manteniendo un enfoque constructivo incluso ante las adversidades (Salguero; García, 2024).

- Automotivación: Impulso para alcanzar éxitos que superen las expectativas personales y de los demás. Esta motivación surge de la satisfacción personal y el anhelo de llevar a cabo la labor o tarea de la mejor manera posible (Samaniego; Páez, 2022; Salguero; García 2024).

- Reconocimiento de las emociones de los demás o empatía: los autores Samaniego y Páez (2022), la describen como la capacidad de empatizar y tener en cuenta las emociones ajenas en el proceso de tomar decisiones conscientes. Según Salguero y García (2024), esto implica la capacidad de escuchar de manera eficaz y captar las inquietudes y necesidades de los demás tras sus palabras. Un líder empático puede intervenir en disputas y fomentar un entorno laboral colaborativo y de respaldo.

- Relaciones interpersonales o competencias sociales: habilidad para persuadir y conocimiento en la formación y dirección de equipos. Según Salguero y García (2024), esto abarca habilidades como la comunicación eficaz, el liderazgo convincente, la resolución de conflictos, la colaboración y la cooperación.

A lo anterior, se puede agregar según lo planteado por Roberts (2017), la recuperación del tiempo de respuesta, debido a las ventajas que brinda la inteligencia emocional, además de adquirir habilidades para escuchar y comunicarse. La inteligencia emocional facilita una mejor valoración de las circunstancias, facilitando la toma de decisiones más lógicas y menos impulsivas, teniendo en cuenta tanto la razón como las emociones personales y ajenas.

En general, se puede afirmar que los componentes previamente mencionados que constituyen la inteligencia emocional se reflejan en los beneficios o ventajas que brinda el desarrollo y aprendizaje de la inteligencia emocional en los individuos, y los

logros que se pueden lograr tanto en el ámbito de superación y satisfacción personal, como en el ámbito laboral y en las relaciones interpersonales.

2.4 Toma de decisiones gerenciales bajo la inteligencia emocional para lograr el estado deseado en una organización

Hoy en día, los individuos en las organizaciones toman decisiones que abarcan desde la dirección superior hasta los trabajadores no gerenciales, las cuales pueden impactar el trabajo y, en consecuencia, la organización en su totalidad. Estas decisiones suelen tomarse cuando hay una divergencia entre un estado presente y un estado deseado en la empresa, lo que demanda tener en cuenta las posibles estrategias para lograr el estado deseado.

Por tal razón, Tapia y Antequera (2020), describen el proceso de toma de decisiones como un proceso que demanda un balance entre el análisis lógico y las capacidades interpersonales. En su estudio, subrayo que un líder exitoso no solo debe analizar datos y situaciones con exactitud, sino también generar confianza y estimular a su equipo mediante un liderazgo transformacional. Esta perspectiva fomenta la innovación y establece un ambiente de colaboración que simplifica la realización de decisiones estratégicas.

Además, los antes citados autores enfatizan la necesidad de incorporar tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial, para mejorar la recolección y el análisis de información. Estas herramientas posibilitan que los líderes no solo prevean las variaciones del mercado, sino que también se ajusten con rapidez a nuevos retos. En un mundo que cambia continuamente, la habilidad para tomar decisiones fundamentadas en una mezcla de datos objetivos y entendimiento emocional es esencial para asegurar el éxito sostenible de las organizaciones; transformándose el liderazgo eficaz en un motor para convertir ideas en acciones tangibles y resultados cuantificables.

En algunas ocasiones, los directivos se topan con crisis imprevistas y problemas menores, que demandan mucho más tiempo del previsto. Por ende, el trabajo administrativo se torna desordenado, fragmentado y se requiere la habilidad de transitar sin interrupciones de un individuo a otro, de un asunto a otro y de un problema a otro.

Asimismo, es fundamental que todo individuo que toma decisiones deba en primer lugar: identificar el problema. En este contexto, Hermosillo (2020) resalta en su estudio que la identificación del problema es un paso crucial en el proceso de decisión, dado que proporciona un fundamento sólido para progresar hacia una solución eficaz. Este procedimiento conlleva determinar con exactitud la diferencia entre el estado presente y el deseado, tomando en cuenta tanto los síntomas perceptibles como las causas subyacentes que originan la circunstancia.

Una correcta identificación del problema facilita la priorización de acciones estratégicas y la creación de soluciones que atiendan la esencia del problema en vez de enfocarse solo en los síntomas superficiales. Este método no solo maximiza la utilización de recursos, sino que también reduce errores y confusiones, generando las condiciones óptimas para que las etapas subsiguientes de la toma de decisiones sean más organizadas y eficientes. Es esencial la exactitud en esta fase inicial para asegurar que las decisiones se correspondan con los objetivos de la organización y se ajusten a las demandas del ambiente.

Seguidamente, otro de los componentes es valorar las alternativas o tácticas existentes para lograr la situación que los directivos desean, Zapparoli (2020) señala que la elección de alternativas de solución es un procedimiento crucial que demanda un análisis ordenado y constante. Este procedimiento conlleva valorar cada alternativa disponible basándose en factores como factibilidad, costo, impacto y concordancia con los objetivos estratégicos. En mi estudio, enfatizo la relevancia de emplear instrumentos como el esquema de Ishikawa y el estudio de costo-beneficio para detectar las opciones más eficaces.

Además, se aconseja un enfoque de trabajo en equipo que incluya a los equipos esenciales en la evaluación, garantizando que las decisiones sean inclusivas y bien fundamentadas. Igualmente, o simultáneamente, se deben evaluar los escenarios que pueden surgir en base a las opciones escogidas. Como mencionan Villa et al. (2020), la evaluación de escenarios futuros es un instrumento crucial para la planificación estratégica, pues facilita la predicción de posibles resultados y la creación de estrategias adaptativas. Este procedimiento conlleva reconocer elementos esenciales que podrían afectar el progreso de cada escenario, examinar opciones potenciales y dar prioridad a proyectos que optimicen los beneficios y reduzcan los riesgos vinculados a cada decisión.

A su vez, es necesario valorar las repercusiones tras aplicar o implementar la alternativa seleccionada, considerando los beneficios y costos asociados a dicha alternativa. De esta manera, Villa et al. (2020) resaltan la relevancia de analizar las consecuencias de las alternativas escogidas como un paso crucial para alcanzar decisiones eficaces y sostenibles. Este procedimiento requiere un análisis exhaustivo que no solo se centra en examinar los resultados a corto plazo, sino que también se centra en anticipar y evaluar los efectos a largo plazo en aspectos sociales, económicos y organizativos.

Además, las autoras previamente citadas subrayan la relevancia de incluir a varios participantes en el proceso de evaluación, incluyendo especialistas en el campo y los principales interesados. Este método de colaboración asegura que las decisiones se fundamenten en un enfoque integral y que se tomen en cuenta todas las variables pertinentes. Por lo tanto, se fomenta una toma de decisiones más inclusiva y fundamentada, disminuyendo la probabilidad de equivocaciones y potenciando la validez de los resultados obtenidos.

No obstante, según Samaniego y Páez (2022), ver la inteligencia emocional como una condición necesaria para líderes, gerentes y directores se vuelve cada vez más esencial y desafiante para quienes aspiran a dirigir equipos y organizaciones. Es así, como la inteligencia emocional se presenta como un requisito esencial para llevar a cabo el liderazgo. Sin ella, un individuo puede poseer la formación profesional más destacada y las ideas más brillantes, pero no necesariamente se convertirá en un líder efectivo. Esta destreza no indica que las capacidades intelectuales y la formación técnica carezcan de importancia; sin embargo, en la actualidad, a menudo son solo criterios básicos para obtener una posición de mando.

Asimismo, los autores mencionados sostienen que, si las personas dan los pasos correctos, pueden potenciar su inteligencia emocional mediante la autoconciencia, la autogestión, la empatía y sus habilidades sociales, elementos de la inteligencia emocional. A pesar de que estos comportamientos no son tan fáciles de desarrollar, al conseguirlos, la organización puede progresar en el camino que aspiran.

En resumen, se habla que saber manejar la inteligencia emocional dominando cada uno de sus componentes, es crucial en el proceso de toma de decisiones, especialmente para los altos ejecutivos en cargos directivos, pues esta herramienta le

permite mantener un equilibrio entre sus impulsos, el manejo de emociones y sentimientos, así como las situaciones que enfrentan sus colegas y el entorno laboral que les rodea. Esto les ayuda a disminuir errores y posibles confusiones, permitiendo elegir la opción más adecuada a partir de las diversas alternativas disponibles, involucrando a todos los participantes y transformándose en un líder eficaz.

3 METODOLOGIA

El estudio se realiza desde un enfoque descriptivo y documental, siguiendo los principios de Arias (2016) y Tamayo y Tamayo (2019). Estos indican que este estudio se basa en la recuperación, recolección y estudio de referencias documentales y bibliográficas vinculadas a un asunto que haya sido previamente estudiado por otros investigadores. En el caso particular de este estudio, el asunto fue la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

La categorización de la información se llevó a cabo mediante un estudio minucioso de los documentos de investigación, fundamentado en un riguroso análisis bibliográfico. La investigación se enfocó en recolectar artículos científicos publicados entre 2019 y 2025, en español e inglés, lo que resultó en un total de 36 publicaciones científicas. Esta revisión rigurosa posibilitó obtener una perspectiva integral y crítica de la evidencia existente en la bibliografía científica relacionada con el tema en estudio.

Sin embargo, de los artículos extraídos de la bibliografía hallada, únicamente el 37% se consideró pertinente para el estudio. Los documentos escogidos se relacionaron con las variables de estudio, el objetivo propuesto, así como con los resultados y conclusiones relevantes, y además se publicaron en revistas científicas indexadas. La elección de los documentos se llevó a cabo empleando las plataformas SCOPUS, REDALYC y SCIELO. Este criterio se fijó con el objetivo de asegurar un método estricto y que los resultados cumplieran con criterios de validez y confiabilidad.

4 RESULTADOS

La revisión bibliográfica resalta principalmente una investigación llevada a cabo por Barreiro y Treglown (2020), quienes vincularon la teoría de las emociones con el compromiso laboral, evidenciando que individuos con gestión, automotivación y

regulación emocional experimentan niveles superiores de compromiso en el trabajo. Además, un individuo que interpreta las emociones y emplea la autogestión para manejar sus propias y las de los demás, cuenta con habilidades y recursos esenciales le simplifican las experiencias de dedicación en el trabajo.

Por su parte, Pineda (2021) en su investigación aborda la relevancia de las emociones en el ser humano y el rol tan vital que juegan en el proceso de decisión; esto se debe a que las emociones tienen un impacto significativo en el proceso de toma de decisiones y, además, a medida que aumenta la carga emocional, la toma de decisiones se vuelve más complicada. La inteligencia emocional tiene como objetivo terminar con el conflicto entre la razón y la emoción mediante la incorporación de ambas y, de esta manera, tomar decisiones de la manera más gratificante posible. Aunado a ello, la inteligencia emocional no se restringe al ámbito intrapersonal, sino que se extiende al ámbito interpersonal, lo que significa que incluye tanto las propias emociones como las de las personas que los rodean.

A lo cual, Placencia (2025), añade en su investigación, el efecto de la inteligencia emocional en el ámbito laboral en Latinoamérica, sosteniendo que la tendencia general indica que la inteligencia emocional es un asunto de importancia. La mayor parte de las investigaciones analizadas indican una correlación positiva y relevante entre la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo, particularmente en Perú, seguido por Colombia y Ecuador, y en menor medida México, Chile, Argentina y Bolivia.

Estos hallazgos subrayan el valor de las habilidades emocionales para incrementar la eficacia, la productividad y la satisfacción en el trabajo, siendo un elemento crucial en áreas de gran exigencia interpersonal como la salud, las ventas y el liderazgo. No obstante, los descubrimientos también subrayan la importancia de ajustar los métodos de desarrollo de inteligencia emocional a las particularidades de cada industria para potenciar su eficacia.

En este sentido, Leal (2023), llevó a cabo una investigación en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador con el objetivo de establecer la correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso en el trabajo. Halló una correlación de $r = 0,73$ entre ambas variables, interpretándola como positiva; por otro lado, se corrobora la hipótesis de que a mayor nivel de inteligencia emocional, mayor será el compromiso en el trabajo. Adicionalmente, se determinó que la inteligencia emocional mantiene

una relación suficientemente estrecha con las dimensiones de vigor y dedicación, y mantiene una relación positiva con la absorción.

Del mismo modo, demostró que el compromiso laboral tiene una relación suficiente con la percepción emocional y la regulación emocional (31%) en ambos casos, además de mantener una estrecha relación con la habilidad de conocimiento emocional (36%), lo que implica que los trabajadores poseen capacidades para identificar, entender y controlar sus emociones, superan las exigencias sin agotarse, llevan a cabo sus labores de manera enérgica, eficaz, asumiendo sus obligaciones de la forma más adecuada, poseen la capacidad de reconocer las emociones tanto propias como ajenas, descifrar las señales emocionales de expresión facial, clasificar las emociones, tienen la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas considerando las emociones.

En el ámbito educativo, mediante un estudio cruzado se evidenció la relación mutua entre las emociones y el compromiso laboral, señalando que los profesores que reportaron niveles más elevados de emociones positivas de alegría, orgullo y amor al inicio de su labor. En otras palabras, la inteligencia emocional predice de manera positiva el compromiso laboral de los maestros; además, los maestros con elevada inteligencia emocional suelen estar contentos con su trabajo (Butakor et al., 2020; Burić; Macuka et al., 2017).

Asimismo, existe la investigación llevada a cabo por Bautista et al. (2023) en una institución educativa en Perú, que señala una correlación positiva significativa entre las variables de inteligencia emocional y ambiente laboral. Esto se refleja en la prueba estadística Rho de Spearman, donde se percibe un valor de $p=0,878$. Esto sugiere que la inteligencia emocional posee una relación positiva o negativa con el ambiente laboral y a la inversa, en otras palabras, si se manejan adecuadamente cada uno de los elementos de la inteligencia emocional, esto se vincula con un ambiente de trabajo positivo y lo contrario sucede si los empleados de una institución educativa no poseen dicha gestión. Las habilidades de la inteligencia emocional pueden facilitar a los profesores e integrantes de la institución educativa un rendimiento laboral superior, lo que conlleva a una mayor productividad y calidad de servicio; de igual forma, un ambiente de trabajo positivo potenciará el rendimiento y la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, en el campo de la salud, se pueden encontrar las investigaciones llevadas a cabo por Velasquez et al. (2024) y Grima (2020), quienes indican que actualmente, la inteligencia emocional es una destreza en los procesos de selección, y no solo en el sector sanitario. Esto se atribuye a las ventajas que ofrece. En el campo de la salud, por ejemplo, considerando la relevancia de las emociones en la salud del paciente, el profesional con competencias emocionalmente inteligente tiene más oportunidades de construir una relación sólida con el paciente. Además, promueve la interacción entre el paciente y el profesional, pues fomentará un ambiente donde la cordialidad, la confianza y el entendimiento se hagan evidentes. Por lo tanto, en el ámbito emocional, se resaltarán la empatía y la habilidad para entender las emociones del paciente.

En relación a esto, Moriana y Gálvez-Lara (2020) sostienen que un profesional con habilidades emocionales desarrolladas reducirá la cantidad de fallos en la toma de decisiones clínicas, lo que disminuirá considerablemente el riesgo de sufrir daño. Además, un paciente contento será más colaborativo en su proceso de rehabilitación, lo que facilitará la disminución de los gastos de atención médica. Así pues, en la capacitación del personal sanitario es necesario desarrollar habilidades emocionales, además de considerar en el tratamiento la circunstancia del paciente, sus sentimientos y capacidades de manejo a lo largo de su existencia.

Seguidamente, se hace referencia al estudio llevado a cabo por Salguero y García (2024), cuya se centró específicamente en los líderes que funcionan en el ámbito de los servicios, descubriendo entre sus conclusiones que las habilidades emocionales sustentan la capacidad de un líder para inspirar, guiar y mantener equipos, al igual que para analizar el complejo mundo de las interacciones humanas en el entorno laboral.

Concretamente, basándose en los elementos de la inteligencia emocional, los líderes con un alto grado de autoconciencia mostraron ser más propensos a ajustarse a situaciones variables y a manejar situaciones de estrés de forma eficaz. La habilidad para autorregularse o mantener la serenidad y la serenidad en circunstancias adversas se mencionó como un impacto positivo en el ambiente organizacional y en el ánimo del equipo. Se descubrió que los líderes con una fuerte motivación inherente suelen ser más resistentes y constantes, particularmente ante situaciones adversas.

Además, estos líderes motivan a sus equipos a lograr altos niveles de desempeño, incentivándolos más allá de las gratificaciones económicas.

Es así como la empatía fue reconocida como un elemento clave para el liderazgo en el sector de servicios, donde comprender y atender de manera apropiada las demandas de clientes y trabajadores es fundamental. Los dirigentes con destacadas competencias sociales resultaron eficaces en la creación de redes, la negociación y la solución de conflictos. Estas competencias promovieron una comunicación más efectiva en las organizaciones y aportaron a entornos laborales más colaborativos y menos conflictivos.

En relación con el sector previamente referido, están las entidades públicas, donde autores como Wong-Pretell et al. (2025), y Huamán (2020), llevaron a cabo un estudio sobre la inteligencia emocional y su influencia en la administración pública en Latinoamérica. Los hallazgos evidencian que la inteligencia emocional es esencial en la administración pública ya que desempeña un papel crucial en la toma de decisiones, la solución de conflictos y la creación de un entorno laboral colaborativo. No obstante, a pesar del aumento de pruebas acerca de la relevancia de la inteligencia emocional, ciertos estudios indican que numerosos empleados públicos carecen de un alto grado de esta competencia.

Concretamente, Huamán (2020) descubrió una correlación moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el ambiente organizacional ($Rho=,620$; $p=,000$). Igualmente, otro estudio que refuerza estos descubrimientos es el llevado a cabo por Levitats y Vigoda-Gadot (2020), quienes evidenciaron que la inteligencia emocional influye de manera positiva en el compromiso laboral de los empleados públicos en lo que respecta a la responsabilidad social hacia la comunidad, la organización y la conducta de ciudadanía organizacional.

Por lo antes planteado, para maximizar las ventajas de la inteligencia emocional, es imprescindible impulsar programas de formación y crecimiento emocional orientados a todos los niveles, tanto del sector privado como público, con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios y generar ambientes laborales más sanos y cooperativos. Así, la inteligencia emocional es un elemento crucial que puede contribuir a progresar hacia una administración más eficaz, inclusiva y enfocada en los retos que las organizaciones deben afrontar en el siglo XXI.

5 DISCUSIÓN

La inteligencia emocional es un constructo teórico que ha sido asociado con múltiples factores como el liderazgo. Académicos e investigadores han demostrado con sus descubrimientos que la inteligencia emocional está relacionada con la eficacia del liderazgo y resultados como el ambiente laboral, el compromiso de la organización, la intención de rotación, la satisfacción en el trabajo y la motivación laboral (Leal, 2023).

En otras palabras, la inteligencia emocional en el desarrollo de las tareas de los trabajadores es un recurso que les facilita el éxito en sus tareas. Explican la relevancia de la inteligencia emocional en las organizaciones, señalan que es un factor esencial para el trabajo colaborativo de forma dinámica e interactiva en las organizaciones. Además, evidencian que todas las dimensiones de la inteligencia emocional, tales como la autogestión, la autoconciencia, la conciencia social y la gestión de relaciones, impactan de forma positiva y relevante en los resultados laborales de todos los trabajadores (Ramírez; López, 2020).

Por su parte, Samaniego y Páez (2022) indican que aquellos individuos que autogestionan adecuadamente sus emociones, entendiendo y percibiendo las de los demás, tienen la capacidad de desarrollar habilidades laborales como el liderazgo. Igualmente, Ramírez y Zavaleta (2018) han analizado la conexión entre las emociones y la toma de decisiones, indicando que las emociones contribuyen a la toma de decisiones adecuadas, ya que vinculan acciones o resultados que son positivos o negativos. A mayor inteligencia emocional, el empleado realizará decisiones más acertadas.

A lo anterior, Salguero y García (2024) añaden que las cinco dimensiones de la inteligencia emocional no solo aportan de manera individual al triunfo del liderazgo, sino que también se vinculan de forma que potencian su influencia en la administración efectiva y el bienestar organizacional. Los líderes con elevada inteligencia emocional no solo manejan de manera más eficiente a las personas y los procesos, sino que también fomentan una mayor fidelidad y dedicación. Esta sinergia fomenta una entidad que no solo es operativa, sino también adaptable, innovadora y resistente.

De acuerdo a los estudios realizados, se puede resaltar la relevancia de concienciar y conseguir que los directivos y personal de las organizaciones tomen

conciencia sobre el ambiente de trabajo y la inteligencia emocional como elementos que influyen en el rendimiento laboral y la calidad del servicio. Por lo tanto, propone la planificación, puesta en marcha y desarrollo de programas de formación enfocados en el desarrollo de las habilidades que conlleva la inteligencia emocional, ya que, la gestión apropiada de la inteligencia emocional.

6 REFLEXIONES FINALES

En la actualidad las organizaciones necesitan que sus integrantes estén capacitados intelectual y emocionalmente para adaptarse a los requisitos que las instituciones demandan tanto en su entorno interno como en el ambiente en el que se desenvuelven. Esto les permite desarrollar más habilidades y destrezas, transformándose en competitivas con el fin de mantener su permanencia en el tiempo.

Dado el cambio constante en los contextos comerciales y económicos, las entidades se encuentran con un fenómeno de incertidumbre cada vez más complicado que complica los procesos de administración y toma de decisiones. Si desean florecer y progresar, requieren ser guiadas por directivos estrategias, proactivos, dinámicos, creativos y participativos; aptos para enfrentar los desafíos y peligros del actual ambiente competitivo.

Así, se observa un progreso en el aprendizaje de habilidades prácticas, empatía y sociales, que puedan ser utilizadas en la realización de las tareas cotidianas que realizan bajo su dirección o dependencia con el objetivo de lograr las metas propuestas o potenciar el rendimiento organizacional. Por otro lado, la inteligencia emocional se destaca como un instrumento que facilita al individuo autoconocerse, autocontrolarse y comprender a los demás y a sí mismo permitiéndole ser más equilibrado y objetivo al tomar decisiones, sin responder de manera impulsiva, sin ser controlado por sus emociones o sentimientos mismos.

La revisión bibliográfica efectuada evidenció que la inteligencia emocional se ha convertido en un recurso beneficioso para las empresas y entidades del sector público en la toma de decisiones gerenciales. Esta última se fundamenta principalmente en la elección de una alternativa entre dos o más alternativas para solucionar un problema. Así pues, resulta crucial que el encargado de tomar decisiones emplee la racionalidad al escoger las alternativas, o sea, elegir la opción

más lógica. Por ende, la inteligencia emocional se convierte en esencial para llevar a cabo una adecuada administración del proceso emocional y, de esta forma, lograr la máxima autonomía y libertad en sus decisiones.

La inteligencia emocional se compone fundamentalmente de cinco dimensiones que posibilitan al líder o personal directivo encargado de la toma de decisiones adquirir autoconocimiento, autoregulación, automotivación, empatía y desarrollo de habilidades sociales. Estos son aspectos esenciales al momento de la reflexión, y que pueden emplearse de manera inteligente en la realización de las tareas que realizan en su organización, permitiéndoles incrementar sus habilidades y destrezas, volviéndose más competitivas y asegurando su permanencia en el largo plazo.

Esta competitividad antes mencionada, surge del compromiso laboral que los empleados adoptan, al depositar su confianza en un líder que entiende sus circunstancias y requerimientos. Se ha demostrado que el desarrollo eficaz de la inteligencia emocional en el entorno de trabajo es crucial para construir relaciones positivas y eficaces con los demás, promover un ambiente de trabajo sano, potenciar la comunicación, incrementar la motivación y el compromiso, alcanzar un rendimiento y productividad superiores en el entorno laboral.

No obstante, una de las restricciones detectadas en los artículos analizados, especialmente en relación a la calidad de los diseños de investigación implementados, es la predominancia de diseños metodológicos *ex post facto* (correlacional transversal) en vez de diseños experimentales para valorar el impacto de las emociones en la toma de decisiones.

Estos hallazgos sugieren para futuras investigaciones analizar el efecto de la inteligencia emocional entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso de la organización, o el efecto del empoderamiento de los trabajadores en la inteligencia emocional mediante el compromiso laboral de los mismos. Además, se proponen investigaciones de longitud y ampliar los límites de las investigaciones basándose en estos descubrimientos.

REFERENCIAS

BARREIRO, Carmen; TREGLOWN, Luke. What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee

engagement. **Personality and Individual Differences**, v. 159, p. 1-8, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109892>. Acceso en: 25 mar. 2025.

BAUTISTA, José; GARCÍA, Xiomara; GERMÁN, Diana. Inteligencia emocional y clima laboral en una institución educativa peruana. **Universidad y Sociedad**, v. 15, n. 5, p. 632-643, 2023. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202023000500632&lng=en&nrm=iso. Acceso en: 22 mar. 2025.

BERTRAND, Regader. ¿Qué es la inteligencia emocional? La IE examina la importancia de la faceta emocional como elemento clave en la inteligencia. 2025. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>. Acceso en: 22 mar. 2025.

BIEDMA-FERRER, José. Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. **Revista GEON (Gestión Organizaciones y Negocios)**, v. 8, n. 1, p. 1-17, 2021. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22579/23463910.272>. Acceso en: 06 abr. 2025.

BURIĆ, Irena.; MACUKA, Ylvana. Self-Efficacy, emotions and work engagement among teachers: A two wave cross-lagged analysis. **Journal of Happiness Studies**, v. 19, p. 1917-1933, 2017. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9903-9>. Acceso en: 04 abr. 2025.

BUTAKOR, Paul. K.; GUO, Qi.; ADEBANJI, Atinuk. Using structural equation modeling to examine the relationship between Ghanaian teachers' emotional intelligence, job satisfaction, professional identity, and work engagement. **Psychology in the Schools**, v. 58, n. f(3), 534–552, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/pits.22462>. Acceso en: 06 abr. 2025

DUQUE, José; GARCÍA, Mónica.; HURTADO, Andrea. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. **Estudios Gerenciales**, v. 33, n. 144, p. 250-260, 2017. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>. Acceso en: 30 mar. 2025.

FERNÁNDEZ, Pablo; CABELLO, Rosario; GÓMEZ-LEAL, Raquel; GUTIÉRREZ-COBO, María; MEGÍAS-ROBLES, Alberto. Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. **Escritos De Psicología - Psychological Writings**, v. 15, n. 2, p. 144-147, 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.15842>. Acceso en: 04 abr. 2025.

GRIMA, Javier. Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud (trabajadores del sector fitness, cirujanos y podólogos). **Revista de Ciencias de la Comunicación e Información**, v. 25, n. 2, p. 23-40, 2020. Disponible en: [https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(2\).23-40](https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(2).23-40). Acceso en: 20 feb. 2025.

HERMOSILLO, Erick. **5 fases del proceso de toma de decisiones**. 2020. Disponible en: https://www.academia.edu/19590583/5_FASES_DEL_PROCESO_DE_TOMA_DE_DECISIONES. Acceso en: 10 mar. 2025.

HUAMÁN, Edwar. **Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de agricultura de Lambayeque**. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46830>. Acceso en: 18 abr. 2025.

LEAL, Santiago. Inteligencia emocional y compromiso laboral en las mipymes de Ecuador. **Ciencias Administrativas**, v. 21, 2023. Disponible en: <https://doi.org/10.24215/23143738e116>. Acceso en: 15 abr. 2025.

LEVITATS, Zehavit.; VIGODA-GADOT, Eran. Emotionally engaged civil servants: toward a multilevel theory and multisource analysis in public administration. **Review of Public Personnel Administration**, v. 40, n. 3, p. 426-446, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0734371X18820938>. Acceso en: 22 feb. 2025.

MAGALLANES, Melva. Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. **Revista Científica CIENCIAEDUC**, v. 8, n. 1, p. 1-8, 2022. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802861020/index.html>. Acceso en: 10 mar. 2025.

MARTÍNEZ, Agustín; PIQUERAS, José; INGLÉS, Cándido. Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. Clínica Psicológica Mayor. **Investigación y tratamiento psicológico**, v. 6, n. 37, p. 342-356, 2022. Disponible en: <https://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>. Acceso en: 04 abr. 2025.

MORIANA, Juan; GÁLVEZ-LARA, Mario. Psicoterapias y pseudoterapias en búsqueda de la evidencia científica. La ciencia y la práctica profesional en psicología clínica. **Papeles del Psicólogo**, v. 41, n. 3, p. 201-210, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2946>. Acceso en: 18 abr. 2025.

NUÑEZ-LIRA, Luis; ALFARO, Juan; AGUADO, Aracelli; GONZÁLEZ, Erica. Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. **Revista Venezolana De Gerencia**, v. 28, n. 9, p. 628-641, 2023. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>. Acceso en: 10 mar. 2025.

PLACENCIA, Aida. Meta-Análisis del Impacto de la Inteligencia Emocional en el Trabajo en Latinoamérica durante los años 2014 a 2024. **Revista LATAM**, v. 6, n. 2, 2025. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3627>. Acceso en: 03 abr. 2025.

PILLIGUA, Cristhian; ARTEAGA, Flor. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. **Cuadernos Latinoamericanos de Administración**, v. XV, n. 28, 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>. Acceso en: 15 abr. 2025.

PINEDA, Alaia. Inteligencia emocional y toma de decisiones bioéticas. **Revista Iberoamericana de Bioética**, v. 16, p. 1-11, 2021. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7993330>. Acceso en: 11 mar. 2025.

RAMÍREZ, Angélica.; LÓPEZ, Gloria. **Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira**. Tesis de grado - Universidad Católica de Pereira, Pereira, 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7212/1/DDMPSI330.pdf>. Acceso en: 02 abr. 2025.

RAMÍREZ, Jaime; ZAVALA, Victor. Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada 2017. **Revista Ciencia y Tecnología**, v. 14, n. 4, p. 67-79, 2018. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>. Acceso en: 13 mar. 2025.

ROJAS, José; FLORES, Guadalupe; CUAYA, Irma. Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. **Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria**, v. 15, n. 1, p. 1-16, 2020. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>. Acceso en: 11 feb. 2025.

SALGUERO, Nelly; GARCÍA, Christian. Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, v. 5, n. 6, p. 44-53, 2024. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>. Acceso en: 19 feb. 2025.

SAMANIEGO, Robert; PÁEZ, Xavier. Liderazgo e inteligencia emocional a nivel gerencial. **RICIT**, v. 16, p. 105-122, 2022. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8702422.pdf>. Acceso en: 03 mar. 2025.

TAPIA, Zulehika; ANTEQUER, Javier. El liderazgo transformacional y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en las empresas. **Revista Ad-gnosi**, v. 9, n. 9, p. 119-134, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.21803/adgnosis.9.9.443>. Acceso en: 13 mar. 2025.

VELASQUEZ, Mary; REYES, Estela; BRAVO, Rosalba; MERA, Madelein. La inteligencia emocional: Habilidad blanda indispensable para el personal de salud. Revisión sistemática. **Revista Salud y Ciencias Médicas**, v. 3, n. 5, p. 94-117, 2024. Disponible en: <https://doi.org/10.56124/saludcm.v3i5.011>. Acceso en: 11 mar. 2025.

VILLA, Celia; CAMACHO, Carmwn; BERNAL, Deyanira. Análisis de datos como alternativa para la evaluación de impacto de los programas sociales. **Intersticios sociales**, v. 20, p. 13-48, 2020. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642020000200013. Acceso en: 11 feb. 2025.

WONG-PRETELL, Luis; BECERRA-SAGUMA, Lisbeth; PÉREZ-TORRES, Jessica; ACOSTA-DÁVILA, Ángel. La inteligencia emocional y su influencia para mejorar la gestión pública en Latinoamérica: revisión sistemática. **Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales**, v. 7, n. 12, p. 241-256, 2025. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.214>. Acceso en: 03 abr. 2025.

ZAPPAROLI, Claudia. **Técnicas para la resolución de problemas**. 2020.

Disponível em:

<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1296/LEC%20ADM%20EMP%200009%202020.pdf?sequence=1>. Acesso em: 02 abr. 2025.

Recibido: 19/08/2025

Aceptado: 23/10/2025

Publicado: 03/11/2025



Este conteúdo está licenciado sob uma [Licença Creative Commons BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)