



La Importancia de la Inteligencia Emocional en el Liderazgo y su Impacto en la Eficacia de los Trabajadores en una Industria: Una Revisión Integral

The Importance of Emotional Intelligence in Leadership and its Impact on Worker Effectiveness in an Industry: A Comprehensive Review

E.D. Vazquez-Valenzuela¹, Rigoberto Alonso Pérez Cruz² y Fabiola Carolina Miranda Castro³ y Gael Espinoza Zallas⁴

¹Centro de Estudios Universitarios del Nuevo Occidente, Campus Navojoa, Av. Álvaro Obregón Pte. 512-s, Reforma, 85830 Navojoa, Son.

²Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica Navojoa, Blvd. Manlio Fabio Beltrones No. 810, col. Bugambilias, C.P. 85874. <https://orcid.org/0009-0005-2763-1181>

³Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica Navojoa, Blvd. Manlio Fabio Beltrones No. 810, col. Bugambilias, C.P. 85874. <https://orcid.org/0009-0005-5171-1536> Autor de Correspondencia fabiola.miranda@ues.mx

⁴Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica Navojoa, Blvd. Manlio Fabio Beltrones No. 810, col. Bugambilias, C.P. 85874. <https://orcid.org/0009-0007-5002-8043>.

DOI: <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i42.688>

Recibido: 20 de mayo de 2024.
Aceptado: 3 de agosto de 2024.
Publicado: 5 de diciembre 2024.

Cómo citar

Vazquez-Valenzuela, E., Perez Cruz, R. A., Miranda Castro, F. C., & Espinoza Zallas, G. (2024). La Importancia de la Inteligencia Emocional en el Liderazgo y su Impacto en la Eficacia de los Trabajadores en una Industria: Una Revisión Integral: La Importancia de la Inteligencia Emocional en el Liderazgo y su Impacto en la Eficacia de los Trabajadores en una Industria: Una Revisión Integral. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, 1(42). <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i42.688>



Resumen

La Inteligencia Emocional (IE) es una competencia vital en el liderazgo organizacional, influyendo significativamente en el desempeño y la eficacia de los empleados en una industria. Esta revisión explora la relación entre la IE de los líderes y la eficiencia de sus equipos, basándose en una amplia literatura y estudios empíricos. Los hallazgos clave sugieren que la IE no solo mejora las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, sino que también contribuye a un mejor rendimiento del equipo y a resultados organizacionales positivos.

Palabras clave: Liderazgo organizacional, satisfacción laboral, estrés y conflicto.

Abstract

Emotional Intelligence (EI) is a vital competency in organizational leadership, significantly influencing the performance and effectiveness of employees in an industry. This review explores the relationship between leaders' EI and the efficiency of their teams, drawing on extensive literature and empirical studies. Key findings suggest that EI not only improves interpersonal relationships and job satisfaction, but also contributes to better team performance and positive organizational outcomes.

Keywords: Organizational leadership, job satisfaction, stress and conflict

Introducción

En los entornos organizacionales dinámicos y complejos de hoy en día, el papel del liderazgo se ha vuelto cada vez más crítico. Entre las diversas competencias que definen el liderazgo efectivo, la Inteligencia Emocional (IE) se destaca como un factor clave que influye en el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Esta revisión tiene como objetivo explicar qué es la IE, por qué es esencial para los líderes y cómo impacta en la eficacia de los trabajadores.

La inteligencia emocional (IE) se ha convertido en un tema de creciente interés en el ámbito organizacional debido a su potencial impacto en el desempeño laboral y en la eficacia



del liderazgo. Diversas investigaciones han abordado cómo la IE puede influir en la efectividad de los líderes y, en consecuencia, en la eficiencia de sus subordinados.

La relación entre la IE del líder y el rendimiento laboral de los subordinados ha sido ampliamente investigada. Estudios previos han demostrado que los líderes con alta IE son más propensos a exhibir comportamientos de liderazgo transformacional, que a su vez están asociados con niveles más altos de rendimiento laboral de los empleados. Por ejemplo, líderes emocionalmente inteligentes son capaces de empatizar con sus empleados y mostrar un cuidado individualizado, ayudando a los empleados a superar sus dificultades laborales (Lee, C.C.; Li, Y.S.; Yeh, W.C.; Yu, Z. 2022)

¿Qué es la Inteligencia Emocional?

La Inteligencia Emocional, tal como la definieron Salovey y Mayer (1990), se refiere a la capacidad de percibir, comprender, gestionar y utilizar las emociones de manera efectiva en uno mismo y en los demás (Salovey, P., & Mayer, J. D. 1990). La IE abarca cuatro componentes principales:

Autoconciencia: Reconocer las propias emociones y su impacto.

Autogestión: Manejar las propias emociones de manera saludable y productiva.

Conciencia Social: Entender las emociones de los demás y mostrar empatía.

Gestión de Relaciones: Manejar las relaciones para dirigir a las personas en direcciones deseadas.

Goleman (2005) amplió este marco, enfatizando que la IE es crucial para el éxito personal y profesional. No se trata solo de ser consciente de las propias emociones, sino también de usar esta conciencia para navegar por las complejidades sociales, gestionar el comportamiento y tomar decisiones informadas (Goleman, D. 2005).

La Importancia de la Inteligencia Emocional en los Líderes.

La efectividad del liderazgo se ve considerablemente mejorada por la IE, ya que los líderes emocionalmente inteligentes pueden crear un ambiente de trabajo positivo, motivar a los empleados y fomentar la colaboración. Las siguientes secciones discuten la importancia de la IE en el liderazgo. La comunicación efectiva es la piedra angular del liderazgo exitoso. Los líderes con alta IE son expertos en reconocer y entender sus propias emociones y las de los demás, lo que les ayuda a comunicarse de manera más efectiva. Esta capacidad de empatizar con los empleados fomenta la confianza y el respeto, creando equipos más fuertes y cohesionados (Goleman, D. 2005).

El lugar de trabajo es a menudo una fuente de estrés y conflictos. Los líderes con alta IE pueden gestionar su estrés y ayudar a sus equipos a navegar por situaciones desafiantes sin escalar tensiones. Según Saini (2016), los líderes en la industria de la construcción con alta IE pueden manejar las presiones del proyecto de manera más efectiva, resultando en un mejor desempeño del equipo y una mayor satisfacción de los empleados (Anshul Saini. 2016).

Inspiración y Motivación de los Empleados.

La Inteligencia Emocional permite a los líderes inspirar y motivar a sus empleados. Los líderes que pueden conectar con sus miembros del equipo a nivel emocional pueden impulsar mayores niveles de compromiso y dedicación. Un estudio de Mindegua et al. (2021) en el sector inmobiliario encontró que los líderes con alta IE podían fomentar una mayor lealtad y motivación entre sus subordinados, lo que llevó a un mejor desempeño (Mindegua, R.; Aritzeta, A.; Garmendia, A.; Martínez-Moreno, E.; Elorza, U.; Soroa. 2021). La influencia de la IE de un líder en la eficacia de los empleados es profunda. Esta sección examina cómo la IE impacta varios aspectos del desempeño y la satisfacción de los empleados.

Anshul Saini (2016) enfatiza la importancia de la IE en la industria de la construcción, destacando que los líderes con alta IE son capaces de gestionar mejor las emociones de su equipo, lo que resulta en una mejora significativa en el desempeño del proyecto y en la satisfacción laboral de los empleados (Anshul Saini. 2016). Además, se ha demostrado que la



IE de los líderes puede reducir el estrés y los conflictos en el lugar de trabajo, creando un ambiente más colaborativo y productivo. En el sector inmobiliario, la IE de los líderes ha mostrado tener una relación directa con el compromiso organizacional y la confianza de los empleados, lo que a su vez mejora el rendimiento laboral. Un estudio realizado en la industria de corretaje inmobiliario encontró que los líderes con altos niveles de IE no solo eran más efectivos en sus roles, sino que también lograban inspirar mayor lealtad y motivación entre sus subordinados.

Por otro lado, Chang et al. (2011) investigaron la dinámica interactiva entre la IE de los líderes y los miembros del equipo, concluyendo que la IE del líder puede potenciar el rendimiento del equipo al facilitar una mejor comunicación y resolver conflictos de manera más eficiente (Chang, J.W.; Sy, T.; Choi, J.N. 2011). Esta investigación resalta la necesidad de considerar la IE como una competencia clave en el desarrollo de líderes efectivos.

La IE no solo mejora las relaciones interpersonales en el trabajo, sino que también se ha asociado con un mejor desempeño general. Según un metaanálisis sobre la relación entre IE y rendimiento laboral, existe una correlación significativa entre ambas variables, lo que sugiere que los empleados con alta IE tienden a tener un mejor desempeño en sus tareas y son más propensos a participar en comportamientos de ciudadanía organizacional (Côté y Miners, 2006).

El estudio de Simonet et al. (2021) sobre el Geneva Emotional Competence Test (GECó) aporta una perspectiva valiosa al demostrar cómo diferentes ramas de la IE pueden predecir criterios específicos relacionados con el ajuste y la motivación en el entorno laboral. Este enfoque multidimensional de la IE sugiere que habilidades como el reconocimiento y la regulación emocional tienen un impacto incremental en el rendimiento académico y el compromiso afectivo de los empleados, incluso después de controlar la inteligencia general y los rasgos de personalidad (Simonet, D. V; Miller, K.E.; Askew, K.L.; Sumner, K.E.; Mortillaro, M.; Schlegel, K.; Schlegel, K. 2021).





Finalmente, Mishra y Mohapatra (2010) destacan que la IE es un predictor crucial del rendimiento laboral efectivo. Su estudio empírico en el contexto indio reveló que los ejecutivos con mayor IE tenían un rendimiento laboral significativamente superior, lo cual es atribuible a sus habilidades para manejar las emociones tanto propias como ajenas, facilitando así un ambiente de trabajo más positivo y productivo (Mishra y Mohapatra, 2010).

Mejora del Desempeño Laboral.

Según un estudio empírico realizado por Mishra y Mohapatra (2010), la IE se correlaciona positivamente con el rendimiento laboral. Este estudio evaluó la IE de 90 ejecutivos en diversas organizaciones del sector público y privado en Delhi NCR. Los resultados indicaron que las competencias emocionales, la madurez y la sensibilidad emocional son factores clave que contribuyen al rendimiento laboral, siendo la competencia emocional el principal contribuyente. Además, se encontró que la experiencia laboral está positivamente correlacionada con la IE, sugiriendo que los ejecutivos más experimentados tienden a tener niveles más altos de IE. Los empleados que trabajan bajo líderes con alta IE tienden a desempeñarse mejor, ya que estos líderes pueden crear un ambiente de trabajo de apoyo y motivación. Esto se atribuye a la capacidad de los líderes para manejar las emociones de manera constructiva, fomentando un clima que incentiva la productividad y la innovación (Mishra y Mohapatra 2010).

Este hallazgo está respaldado por investigaciones adicionales que demuestran que la IE de los líderes mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo cual, a su vez, mejora el rendimiento general del equipo (Chang et al., 2012). Los líderes con alta IE son capaces de crear un entorno de trabajo donde los empleados se sienten valorados y motivados, lo cual es esencial para el éxito organizacional. Chang et al. (2012) exploraron la dinámica interactiva entre la IE de los líderes y los miembros del equipo, concluyendo que la IE del líder puede potenciar el rendimiento del equipo al facilitar una mejor comunicación y resolución de conflictos (Chang, J.W.; Sy, T.; Choi, J.N 2012). Esta mejora en la interacción y comprensión dentro de los equipos conduce a una mayor cohesión y colaboración.



Una alta IE en los líderes también puede reducir la rotación de empleados. Los empleados que se sienten comprendidos y valorados por sus líderes tienen menos probabilidades de abandonar la organización. Según Côté y Miners (2006), los líderes emocionalmente inteligentes pueden aumentar la retención de empleados al crear un ambiente de trabajo positivo y abordar las necesidades emocionales y profesionales de los empleados (Cote-Miners-2006)

La relación entre la IE y la regulación emocional también es crucial. Un estudio de Thomas y Zolkoski (2020) destaca que la capacidad de los líderes para gestionar sus emociones y las de sus subordinados contribuye significativamente a la resiliencia del equipo frente al estrés. La regulación emocional eficaz permite a los individuos reinterpretar situaciones estresantes de manera positiva, promoviendo un entorno de trabajo más resiliente y menos propenso a los efectos negativos del estrés (Thomas, C.; Zolkoski,2020)

En la siguiente tabla se puede observar los aspectos que mejoran aplicando la inteligencia emocional en el liderazgo.

Aspecto	Descripción	Referencias
Impacto en la Comunicación	Mejora la comunicación interna, reduciendo malentendidos y conflictos.	Goleman (1995) [3]
Gestión de Proyectos	Los líderes con alta IE gestionan mejor las presiones y problemas del proyecto, aumentando la eficiencia y el cumplimiento de plazos.	Saini (2016) [4]
Motivación y Lealtad	Líderes con alta IE inspiran y motivan a los empleados, fomentando mayor compromiso y lealtad.	Mindeguia et al. (2021) [5] Mishra y Mohapatra (2010) [9]
Desempeño Laboral	Mejora el rendimiento de los empleados, ya que los líderes emocionalmente inteligentes crean un ambiente de apoyo y motivación.	Côté y Miners (2006) [7]
Retención de Empleados	Reduce la rotación al crear un ambiente de trabajo positivo y comprender las necesidades de los empleados.	Thomas y Zolkoski (2020) [10]
Gestión del Estrés	Los líderes con alta IE ayudan a sus equipos a gestionar el estrés, manteniendo la productividad y la moral alta.	Chang et al. (2011) [6]
Resolución de Conflictos	Facilita la resolución eficiente de conflictos, mejorando la cohesión del equipo.	Mindeguia et al. (2021) [5]
Compromiso Organizacional	Aumenta el compromiso organizacional y la confianza de los empleados, lo cual se traduce en mejor rendimiento.	Recomendación general
Desarrollo de Liderazgo	Implementar programas de formación en IE, coaching y evaluación continua mejora la efectividad de los líderes.	

Tabla 1. En la tabla anterior podemos observar cómo sintetiza la Inteligencia Emocional (IE), es decir que afecta positivamente diversos aspectos del liderazgo y el desempeño organizacional en distintas industrias.

Estudios de Caso y Evidencia Empírica.

Varios estudios y análisis de casos ilustran el impacto de la IE en la efectividad del liderazgo y el rendimiento de los empleados. Por ejemplo, la investigación en el sector inmobiliario demuestra que la IE de los líderes influye significativamente en los estilos de liderazgo transformacional y transaccional, así como en la confianza dentro del equipo. La IE de los líderes se traduce en una mayor confianza y compromiso organizacional, lo cual, a su vez, impacta positivamente en el rendimiento laboral. En este estudio los líderes con alta IE mejoraron significativamente el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados (Mindeguia et al., 2021). De manera similar, en la industria de la construcción, la IE de los líderes fue crucial para gestionar el estrés y mejorar la productividad del equipo, la IE permite a los líderes gestionar sus propias emociones y las de los demás, mejorando la dinámica del equipo y el rendimiento general (Saini, 2016).

Implicaciones Prácticas para las Organizaciones.

Dado el impacto sustancial de la IE en el liderazgo y la efectividad de los empleados, las organizaciones deberían priorizar el desarrollo de la IE en sus programas de formación de liderazgo. Los pasos prácticos incluyen:

Programas de Formación: Implementar programas de formación integral en IE para líderes actuales y futuros.

Coaching y Mentoría: Proporcionar coaching y mentoría continuos para ayudar a los líderes a desarrollar y perfeccionar sus habilidades de IE.

Herramientas de Evaluación: Utilizar herramientas de evaluación de IE para identificar fortalezas y áreas de mejora en las competencias emocionales de los líderes.

Cultura Organizacional: Fomentar una cultura que valore y apoye la inteligencia emocional a través de políticas y prácticas que promuevan la comunicación abierta y el bienestar emocional.

Con ayuda de los puntos mencionados anteriormente se mejoran los siguientes rubros:

1. Impacto en la Comunicación:

En la industria de la construcción, la comunicación efectiva es crucial debido a la naturaleza compleja y a menudo peligrosa del trabajo. Los líderes con alta IE pueden reconocer y entender sus propias emociones y las de sus empleados, lo que les permite comunicarse de manera más clara y efectiva. Esto reduce malentendidos y conflictos, lo que es esencial para la coordinación y ejecución exitosa de proyectos. (Saini, 2016).

2. Gestión de Proyectos:

Los proyectos de construcción están frecuentemente sujetos a altas presiones, plazos estrictos y problemas imprevistos. Los líderes con alta IE son capaces de manejar estas presiones de manera más efectiva. Por ejemplo, pueden empatizar con los miembros de su equipo, mostrar un cuidado individualizado y ayudar a sus empleados a superar dificultades laborales. Esto no solo mejora la eficiencia en la gestión de proyectos, sino que también asegura el cumplimiento de plazos y estándares de calidad. (Saini, 2016).

3. Motivación y Lealtad:

En la industria de la construcción, la motivación y la lealtad de los empleados son esenciales para mantener un equipo cohesionado y productivo. Los líderes con alta IE pueden conectar con sus empleados a nivel emocional, inspirando y motivando a sus equipos. Esto lleva a mayores niveles de compromiso y dedicación, resultando en una menor rotación de personal y una mayor retención de talento. (Chang et al., 2011).

4. Desempeño Laboral:

El rendimiento laboral en la construcción depende en gran medida de la capacidad de los líderes para crear un ambiente de trabajo positivo y motivador. Los líderes emocionalmente

inteligentes pueden fomentar un clima que incentiva la productividad y la innovación. Su capacidad para manejar las emociones de manera constructiva contribuye a un mejor desempeño general del equipo. (Chang et al., 2011).

5. Retención de Empleados:

La alta rotación de empleados puede ser un problema costoso y disruptivo en la construcción. Los líderes con alta IE pueden crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados y comprendidos, lo que reduce la rotación. Al abordar tanto las necesidades emocionales como profesionales de los empleados, estos líderes pueden aumentar la satisfacción laboral y la lealtad hacia la empresa. (Mishra y Mohapatra. 2010).

6. Gestión del Estrés:

El lugar de trabajo en la construcción es a menudo una fuente de estrés debido a los plazos ajustados, las demandas físicas y los riesgos inherentes. Los líderes con alta IE son capaces de gestionar su propio estrés y ayudar a sus equipos a navegar por situaciones desafiantes sin escalar tensiones. Esto contribuye a mantener la moral alta y la productividad estable. (Chang et al., 2011).

7. Resolución de Conflictos:

Los conflictos son inevitables en cualquier entorno de trabajo, y la construcción no es una excepción. Los líderes con alta IE pueden resolver conflictos de manera eficiente, mejorando la cohesión del equipo. Su capacidad para empatizar y comunicarse efectivamente les permite abordar y resolver problemas antes de que se conviertan en mayores obstáculos. (Thomas y Zolkoski 2020)

8. Compromiso Organizacional:

La IE de los líderes en la construcción también se traduce en un mayor compromiso organizacional. Los empleados que se sienten comprendidos y valorados por sus líderes están más inclinados a confiar en la organización y comprometerse con sus objetivos. Esto se traduce en un mejor rendimiento laboral y una mayor cohesión del equipo. (Mishra y Mohapatra. 2010).

9. Desarrollo de Liderazgo:

Para maximizar los beneficios de la IE, es crucial implementar programas de formación integral en IE, así como coaching y evaluación continua para los líderes. Estos programas pueden ayudar a desarrollar y perfeccionar las habilidades de IE en los líderes actuales y futuros, mejorando la efectividad general del liderazgo en la industria de la construcción. (Mishra y Mohapatra. 2010).

Conclusión

La Inteligencia Emocional es un componente crítico del liderazgo efectivo, la literatura sugiere que la IE de los líderes tiene un impacto sustancial en la eficacia de sus subordinados, mejorando tanto el rendimiento laboral como el clima organizacional. La integración de la IE en los programas de desarrollo de liderazgo puede ser una estrategia efectiva para potenciar la eficiencia y el compromiso en las organizaciones e industrias. Los líderes con alta IE pueden mejorar la comunicación, gestionar el estrés y los conflictos, inspirar y motivar a los empleados, y mejorar el desempeño general del equipo. Al invertir en el desarrollo de la IE, las organizaciones pueden crear un ambiente de trabajo más productivo, colaborativo y positivo, lo que en última instancia lleva a mejores resultados organizacionales.

Referencias

1. Lee, C.C.; Li, Y.S.; Yeh, W.C.; Yu, Z. The Effects of Leader Emotional Intelligence, Leadership Styles, Organizational Commitment, and Trust on Job Performance in the Real Estate Brokerage Industry. *Front Psychol* 2022, 13, doi:10.3389/fpsyg.2022.881725.
2. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
3. Goleman, D. (2005). EMOTIONAL INTELLIGENCE WHY IT CAN MATTER MORE THAN IQ
4. Anshul Saini (2016) - ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN CONSTRUCTION INDUSTRY. A REVIEW.

5. Mindegua, R.; Aritzeta, A.; Garmendia, A.; Martinez-Moreno, E.; Elorza, U.; Soroa, G. Team Emotional Intelligence: Emotional Processes as a Link Between Managers and Workers. *Front Psychol* 2021, 12, doi:10.3389/fpsyg.2021.619999.
6. Chang, J.W.; Sy, T.; Choi, J.N. Team Emotional Intelligence and Performance: Interactive Dynamics between Leaders and Members. *Small Group Res* 2012, 43, 75–104, doi:10.1177/1046496411415692.
7. Cote-Miners-2006-Emotional-Intelligence-Cognitive-Intelligence-and-Job-Performance.
8. Simonet, D. V; Miller, K.E.; Askew, K.L.; Sumner, K.E.; Mortillaro, M.; Schlegel, K.; Schlegel, K. 2021 *Intelligence Journal of How Multidimensional Is Emotional Intelligence? Bifactor Modeling of Global and Broad Emotional Abilities of the Geneva Emotional Competence Test How Multidimensional Is Emotional Intelligence? Bifactor Modeling of Global and Broad Emotional Abilities of the Geneva Emotional Competence*. 2021, doi:10.3390/jintelligence.
9. Suman Mishra, P.; Das Mohapatra, A.K. Relevance of Emotional Intelligence for Effective Job Performance: An Empirical Study; Vol. 35; 2010.
10. Thomas, C.; Zolkoski, S. Preventing Stress Among Undergraduate Learners: The Importance of Emotional Intelligence, Resilience, and Emotion Regulation. *Front Educ (Lausanne)* 2020, 5, doi:10.3389/feduc.2020.00094.



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

