

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES

THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON BUSINESS DECISION MAKING

Wendy Aguagallo¹, Bryan Lema², Melany Lema³, Noemi Tacuri⁴

{wendy.aguagallo@unach.edu.ec¹, bryanlema@unach.edu.ec², melany.lema@unach.edu.ec³, jackeline.tacuri@unach.edu.ec³}

Fecha de recepción: 20/12/2024

/ Fecha de aceptación: 03/01/2025

/ Fecha de publicación: 06/01/2025

RESUMEN: Este estudio investiga el impacto de la inteligencia emocional (IE) en la toma de decisiones empresariales, un tema relevante en el contexto actual caracterizado por cambios rápidos y una creciente competencia. La IE se ha identificado como un factor crucial que influye en la efectividad del liderazgo y en el éxito organizacional. El objetivo principal de la investigación es analizar cómo la IE afecta las decisiones estratégicas dentro de las organizaciones. Se utilizó una metodología cualitativa que incluyó revisión de literatura y el análisis de casos prácticos de empresas reconocidas como Starbucks, Google y Zappos, filtrando la información por palabras claves. Los resultados indican que los líderes con alta IE son más efectivos en la gestión de equipos, lo que se traduce en un ambiente laboral positivo y una mayor satisfacción del empleado. Además, se observó que las organizaciones que priorizan el desarrollo de habilidades emocionales tienden a tener una menor rotación de personal y mejores resultados financieros. Las conclusiones destacan que invertir en inteligencia emocional no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al éxito sostenible de las organizaciones, convirtiéndose en una estrategia clave para enfrentar los retos del entorno empresarial contemporáneo. Este trabajo subraya la necesidad de integrar la IE en los programas educativos para preparar a futuros líderes capaces de gestionar las complejidades emocionales del trabajo actual. *Palabras clave: Inteligencia emocional, toma de decisiones, liderazgo, empresas, gestión emocional.*

ABSTRACT: This study investigates the impact of emotional intelligence (EI) on business decision-making, a relevant topic in the current context characterized by rapid changes

¹Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador, <https://orcid.org/0009-0001-6613-1682>; +593980452622.

²Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador, <https://orcid.org/0009-0007-6498-4925>; +593983799332.

³Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador, <https://orcid.org/0009-0005-0946-9969>; +593988723259.

⁴Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador, <https://orcid.org/0009-0000-6632-5412>; +593993198466.

and increasing competition. EI has been identified as a crucial factor influencing leadership effectiveness and organizational success. The main objective of the research is to analyze how EI affects strategic decisions within organizations. A qualitative methodology was used that included a literature review and the analysis of practical cases from recognized companies such as Starbucks, Google and Zappos, filtering the information by keywords. The results indicate that leaders with high EI are more effective in managing teams, which translates into a positive work environment and greater employee satisfaction. Additionally, it was observed that organizations that prioritize the development of emotional skills tend to have lower staff turnover and better financial results. The conclusions highlight that investing in emotional intelligence not only benefits individuals, but also contributes to the sustainable success of organizations, becoming a key strategy to face the challenges of the contemporary business environment. This work highlights the need to integrate EI into educational programs to prepare future leaders capable of managing the emotional complexities of today's work.

Keywords: Emotional intelligence, decision making, leadership, business, emotional management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el entorno empresarial se caracteriza por cambios rápidos y constantes en los ámbitos económico, tecnológico y político, lo que ha llevado a un mundo más globalizado, estos avances han permitido que la información fluya con gran rapidez, convirtiendo al mundo en una aldea global donde la economía se ha visto profundamente afectada por la globalización. La competencia entre organizaciones es más intensa que nunca, y el capital puede trasladarse de un lugar a otro en busca de nuevas oportunidades de inversión en cuestión de segundos, esto ha dado lugar a una nueva revolución en los negocios, donde muchas ideas preconcebidas han sido desafiadas y el recurso del conocimiento ha tomado protagonismo sobre el capital financiero (1).

Goleman fue uno de los primeros en popularizar el concepto, argumentando que la IE es tan importante como el coeficiente intelectual (CI) para el éxito personal y profesional (2), desde entonces, numerosos estudios han respaldado esta afirmación, mostrando que los líderes con alta IE tienden a ser más efectivos en sus roles y crear ambientes laborales más positivos.

Un caso emblemático que ilustra el impacto de la IE en la toma de decisiones es el del ex CEO de Starbucks, Howard Schultz, él es conocido por su habilidad para entender y canalizar las emociones tanto propias como de los demás(3). Durante momentos críticos para la empresa, como la crisis financiera de 2008, tomó decisiones clave basadas en su empatía y comprensión emocional hacia sus empleados y clientes, gracias a su enfoque centrado en la IE, logró transformar a Starbucks en una de las marcas más reconocidas a nivel mundial (4). Este tipo de liderazgo demuestra cómo una alta IE puede llevar a decisiones estratégicas que benefician no solo a la organización, sino también al bienestar de sus empleados.

En este sentido, la inteligencia emocional (IE) se ha convertido en un factor crucial para la toma de decisiones efectivas y el éxito organizacional. La IE se define como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás (5). La IE no solo influye en las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, sino que también afecta directamente la calidad de las decisiones tomadas por los líderes (6). En un entorno empresarial donde las emociones pueden influir significativamente en el comportamiento y la productividad, la habilidad para manejar estas emociones se vuelve esencial.

La importancia de la IE se hace aún más evidente cuando se considera que los líderes deben enfrentar constantemente desafíos emocionales como el miedo, el estrés, la ansiedad y la incertidumbre. Históricamente, muchas organizaciones han priorizado el coeficiente intelectual al seleccionar líderes, subestimando el valor de las habilidades emocionales, esta tendencia ha llevado a fracasos significativos (7); muchas veces, los líderes más inteligentes desde un punto de vista técnico no son necesariamente los más efectivos en situaciones reales donde las emociones juegan un papel crucial.

Además, el desarrollo de estrategias pedagógicas adecuadas para enseñar IE en programas académicos representa un desafío importante para las escuelas de administración, la educación tradicional ha tendido a enfocarse en habilidades técnicas y analíticas, dejando poco espacio para el desarrollo emocional(8). Sin embargo, investigaciones recientes sugieren que integrar la IE en la formación empresarial puede preparar mejor a los futuros líderes para enfrentar los complejos desafíos del entorno laboral actual (9), la falta de atención a este aspecto puede resultar en decisiones subóptimas que afecten negativamente tanto a los empleados como a los resultados organizacionales (10).

La literatura existente sobre inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo empresarial es vasta y diversa, varios estudios han demostrado que los líderes con alta IE tienden a crear ambientes laborales más positivos y productivos. Un estudio realizado encontró que las organizaciones que implementan programas para desarrollar IE entre sus empleados reportan mejoras significativas en rendimiento y satisfacción laboral (11), esto resalta no solo la importancia individual de la IE sino también su efecto multiplicador dentro del contexto organizacional.

A pesar del creciente reconocimiento del papel crítico que juega la IE en el liderazgo empresarial, todavía existen brechas significativas en su comprensión y aplicación práctica. Muchas organizaciones carecen de estrategias efectivas para evaluar o desarrollar estas habilidades entre sus líderes y empleados (12), esto plantea un reto considerable de cómo pueden las empresas integrar efectivamente la inteligencia emocional en sus procesos de selección y desarrollo profesional. La falta de atención a este aspecto puede resultar en decisiones subóptimas que afecten negativamente tanto a los empleados como a los resultados organizacionales (13).

Este artículo explora cómo la inteligencia emocional impacta directamente en la toma de decisiones empresariales efectivas, a través del análisis de estudios previos, se busca

demostrar que fomentar habilidades emocionales entre los líderes no solo es beneficioso sino esencial para enfrentar los retos del entorno empresarial contemporáneo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este artículo se fundamenta en una revisión sistemática de la literatura existente sobre el impacto de la inteligencia emocional (IE) en la toma de decisiones empresariales. Para ello la metodología utilizada se centra en la recopilación y análisis de estudios relevantes que abordan la relación entre IE y liderazgo, así como su influencia en el rendimiento organizacional, se han utilizado diversas bases de datos académicas, incluyendo Repositorios Académicos, Google Scholar, JSTOR y Scopus, con el objetivo de identificar investigaciones pertinentes desde 2013 hasta 2024.

El proceso de selección de artículos se llevó a cabo siguiendo criterios específicos. En primer lugar, se incluyeron estudios que definieran claramente la inteligencia emocional y su aplicación en contextos empresariales. Se priorizaron investigaciones empíricas que ofrecieran datos cuantitativos o cualitativos sobre cómo la IE afecta la toma de decisiones y el liderazgo. Además, se consideraron estudios que exploraran las implicaciones prácticas de desarrollar habilidades emocionales en líderes y empleados dentro de las organizaciones.

La búsqueda inicial generó un total de 40 artículos académicos, después de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se redujo este número a 23 estudios que cumplían con los requisitos establecidos.

Estos artículos fueron analizados en términos de su metodología, resultados y conclusiones, prestando especial atención a aquellos estudios que presentaban casos prácticos o ejemplos concretos de empresas que habían implementado programas para desarrollar la IE entre sus líderes y empleados como es el caso de del ex CEO de Starbucks Howard Schultz.

Para estructurar el análisis, se utilizaron varias categorías, la primera categoría fue la definición y marco teórico de la inteligencia emocional, donde se revisaron las definiciones propuestas por autores clave, quienes han sido fundamentales en el desarrollo del concepto de IE.

La segunda categoría abordó el impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo, explorando estudios que examinan cómo los líderes con alta IE son más efectivos en la gestión de equipos y en la toma de decisiones estratégicas.

La tercera categoría analizó la relación entre inteligencia emocional y rendimiento organizacional, evaluando investigaciones que demuestran cómo las organizaciones que fomentan la IE reportan mejoras significativas en rendimiento y satisfacción laboral. Finalmente, se revisaron casos prácticos donde empresas han integrado programas para desarrollar habilidades emocionales entre sus empleados, evaluando los resultados obtenidos.

Una vez recopilada y analizada la información, se procedió a sintetizar los hallazgos más relevantes, destacando patrones comunes y discrepancias en los resultados obtenidos por diferentes autores. Se utilizó un enfoque cualitativo para interpretar los datos, permitiendo una comprensión más profunda del impacto que tiene la IE en la toma de decisiones empresariales.

Además, se llevó a cabo un análisis detallado sobre las limitaciones presentes en los estudios revisados, encontrando que muchos artículos carecen de muestras representativas o no consideran variables contextuales que podrían influir en los resultados, esto es particularmente relevante dado que la IE puede manifestarse de manera diferente según el entorno cultural y organizacional. Se elaboró un marco conceptual que resume las relaciones identificadas entre inteligencia emocional, liderazgo y toma de decisiones empresariales, este marco servirá como base para futuras investigaciones sobre el tema, así como para el desarrollo de programas educativos destinados a fomentar habilidades emocionales en líderes empresariales.

Este artículo presenta un enfoque sistemático para entender cómo la inteligencia emocional influye en la toma de decisiones dentro del ámbito empresarial, a través del análisis minucioso de literatura relevante y casos prácticos, se busca contribuir al conocimiento existente sobre este tema crucial para el éxito organizacional.

RESULTADOS

La investigación sobre el impacto de la inteligencia emocional (IE) en la toma de decisiones empresariales ha revelado hallazgos significativos que subrayan la importancia de esta habilidad en el contexto organizacional. En primer lugar, se ha observado que los líderes con alta IE son más efectivos en la gestión de sus equipos, lo que se traduce en un ambiente laboral más positivo y productivo. Según un estudio realizado las organizaciones que han implementado programas para desarrollar la IE entre sus empleados reportan mejoras significativas en el rendimiento y la satisfacción laboral (14). Esto sugiere que la IE no solo beneficia a los individuos, sino que también tiene un efecto multiplicador en toda la organización.

Un análisis detallado de los casos de empresas como Starbucks, Google y Zappos ha proporcionado evidencia empírica sobre cómo la IE influye en la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 1. Impacto de la inteligencia emocional en empresas estudiadas.

Empresa	Líder Destacado	Estrategias de IE Implementadas	Resultados Observados
Starbucks	Howard Schultz	Capacitación en empatía, programas de bienestar emocional	Aumento en la satisfacción del empleado y fidelización del cliente

Google	Sundar Pichai	Evaluaciones emocionales en el proceso de selección y desarrollo	Mejora en la innovación y trabajo en equipo
Zappos	Tony Hsieh	Cultura organizacional centrada en el bienestar emocional	Reducción de la rotación de personal y aumento del compromiso

La tabla 1 ilustra cómo diferentes empresas han implementado estrategias para desarrollar la inteligencia emocional entre sus líderes y empleados. En Starbucks, Howard Schultz ha utilizado su comprensión emocional para guiar a la empresa durante crisis financieras y sociales. Su enfoque en la empatía y la conexión emocional con los empleados ha permitido a Starbucks no solo sobrevivir a momentos difíciles, sino también prosperar (15). Este caso ilustra cómo un líder con alta IE puede tomar decisiones informadas que benefician tanto a la organización como a su personal.

En Google, se ha documentado que la empresa valora enormemente las habilidades emocionales en sus procesos de selección y desarrollo de talento, la investigación realizada indica que Google ha implementado programas específicos para fomentar la IE entre sus empleados, lo que ha resultado en una mejora notable en el trabajo en equipo y en la innovación (16). Los líderes de Google son entrenados para reconocer y gestionar sus propias emociones, así como las de sus equipos, lo que les permite tomar decisiones más efectivas y ajustadas a las necesidades del momento.

Zappos es otro ejemplo destacado donde la IE juega un papel crucial. La empresa es conocida por su cultura organizacional centrada en el bienestar emocional de sus empleados. Zappos ha creado un ambiente donde los empleados se sienten valorados y escuchados, lo que se traduce en una mayor motivación y compromiso (17). Esta cultura emocionalmente inteligente permite a Zappos tomar decisiones rápidas y efectivas en el servicio al cliente, lo que ha contribuido significativamente a su éxito.

Además, los resultados del estudio indican que las organizaciones que priorizan la IE tienden a tener una menor rotación de personal. Un entorno laboral positivo, donde se fomenta la comunicación abierta y el apoyo emocional, contribuye a una mayor retención de talento (18).

Las empresas con líderes emocionalmente inteligentes son capaces de crear un sentido de pertenencia entre los empleados, lo cual es fundamental para mantener una fuerza laboral comprometida (2).

Los datos obtenidos también revelan que las habilidades emocionales son especialmente importantes durante situaciones de crisis. Los líderes con alta IE son capaces de manejar mejor el estrés y la presión, lo que les permite tomar decisiones más claras y racionales, los

líderes con alta IE pueden regular sus emociones durante situaciones difíciles, lo cual es esencial para mantener la calma y guiar a sus equipos hacia soluciones efectivas (19).

Tabla 2. Correlaciones entre inteligencia emocional y rendimiento organizacional.

Indicador	Correlación con IE	Descripción
Satisfacción Laboral	Positiva	Los empleados con alta IE tienden a reportar mayor satisfacción laboral(20).
Retención de Talento	Positiva	Las empresas con líderes emocionalmente inteligentes tienen menor rotación(21).
Productividad	Positiva	Equipos con alta IE son más productivos y creativos (22).
Innovación	Positiva	La IE fomenta un ambiente donde se valora la creatividad(23).

La segunda tabla muestra las correlaciones observadas entre la inteligencia emocional y varios indicadores clave del rendimiento organizacional. Por ejemplo, los datos obtenidos revelan que las habilidades emocionales son especialmente importantes durante situaciones de crisis. Los líderes con alta IE son capaces de manejar mejor el estrés y la presión, lo que les permite tomar decisiones más claras y racionales.

Además, los resultados del estudio indican que las organizaciones que priorizan la IE tienden a tener una menor rotación de personal, un entorno laboral positivo, donde se fomenta la comunicación abierta y el apoyo emocional, contribuye a una mayor retención de talento.

Los resultados también sugieren que existe una correlación positiva entre el desarrollo de habilidades emocionales y el rendimiento financiero de las empresas. Por otro lado, se observó que las empresas con baja inteligencia emocional enfrentan desafíos significativos en su proceso de toma de decisiones, la falta de habilidades emocionales puede llevar a una mala comunicación interna, conflictos no resueltos y una disminución general de la moral entre los empleados. Esto puede resultar en decisiones apresuradas o mal fundamentadas que afectan negativamente tanto al clima organizacional como a los resultados financieros.

Además, se encontró que las organizaciones con líderes emocionalmente inteligentes tienden a fomentar una cultura organizacional inclusiva donde todos los miembros del equipo sienten que tienen voz y voto en el proceso decisional. Este enfoque inclusivo no solo mejora el compromiso del empleado, sino que también lleva a decisiones más creativas e innovadoras debido a la diversidad de perspectivas aportadas por diferentes miembros del equipo.

Finalmente, el análisis revela una tendencia creciente hacia la integración de programas formativos sobre inteligencia emocional dentro del currículo educativo empresarial. Las instituciones académicas están comenzando a reconocer la importancia crítica de estas habilidades blandas en el desarrollo profesional futuro de sus estudiantes. Esto podría representar un cambio significativo hacia un enfoque más holístico en la educación empresarial, preparando mejor a los futuros líderes para enfrentar los desafíos emocionales del entorno empresarial contemporáneo.

Los hallazgos obtenidos a partir del análisis de literatura y estudios de caso demuestran claramente el impacto significativo que tiene la inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales. Los líderes con alta IE no solo son más efectivos en su gestión diaria, sino que también contribuyen al éxito sostenible de sus organizaciones al crear entornos laborales positivos y productivos.

A medida que las empresas continúan enfrentando desafíos cada vez mayores en un mundo globalizado, invertir en el desarrollo de habilidades emocionales se convierte en una estrategia clave para garantizar su competitividad y éxito a largo plazo.

DISCUSIÓN

La inteligencia emocional (IE) ha emergido como un componente crítico en la toma de decisiones empresariales, especialmente en un entorno organizacional que se caracteriza por su dinamismo y complejidad. La capacidad de los líderes para reconocer y gestionar sus propias emociones, así como las de sus equipos, se ha demostrado fundamental para el éxito organizacional.

Este estudio ha revelado que la IE no solo influye en la efectividad del liderazgo, sino que también impacta en el clima laboral, la satisfacción del empleado y, en última instancia, en el rendimiento financiero de las organizaciones.

Un hallazgo clave de esta investigación es la correlación positiva entre la IE y la satisfacción laboral, las empresas que implementan programas de desarrollo emocional reportan un aumento significativo en la satisfacción de sus empleados. Las organizaciones que priorizan la IE tienden a crear ambientes laborales más positivos, lo que se traduce en una mayor motivación y compromiso por parte de los empleados (10).

Esto es consistente con los resultados obtenidos en el análisis de casos prácticos, donde empresas como Starbucks y Zappos han mostrado mejoras notables en el clima laboral tras adoptar estrategias centradas en la IE.

La importancia de la IE se hace aún más evidente durante situaciones de crisis, los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de manejar el estrés y la presión de manera más efectiva, lo que les permite tomar decisiones más claras y racionales (24). Se encontró que los líderes con alta IE pueden regular sus emociones durante situaciones difíciles, lo cual es esencial para mantener la calma y guiar a sus equipos hacia soluciones efectivas, este

aspecto es crucial en un mundo empresarial donde las crisis son inevitables y pueden surgir sin previo aviso.

Además, se ha observado que las organizaciones con una cultura emocionalmente inteligente tienden a tener una menor rotación de personal, es decir, las empresas con líderes emocionalmente inteligentes son capaces de crear un sentido de pertenencia entre los empleados, lo cual es fundamental para mantener una fuerza laboral comprometida, la retención del talento se convierte así en un indicador clave del éxito organizacional(18).

Un estudio realizado encontró que los líderes con alta IE pueden regular sus emociones durante situaciones difíciles (25), lo cual es esencial para mantener la calma y guiar a sus equipos hacia soluciones efectivas. Las empresas con líderes emocionalmente inteligentes son capaces de crear un sentido de pertenencia entre los empleados, lo cual es fundamental para mantener una fuerza laboral comprometida (26).

Las organizaciones que invierten en programas de desarrollo emocional tienden a reportar un aumento en sus ingresos y beneficios generales (26), esto se debe a que un equipo motivado y comprometido es más productivo y capaz de generar resultados positivos para la empresa. La inversión en el desarrollo emocional no solo beneficia a los empleados individuales, sino que también contribuye a la estabilidad y continuidad operativa de la organización.

El análisis comparativo entre las empresas estudiadas también ha revelado prácticas comunes relacionadas con el desarrollo de la IE, estas incluyen programas de capacitación específicos para líderes, evaluaciones regulares del clima organizacional y espacios dedicados al bienestar emocional de los empleados, estas prácticas no solo fomentan un ambiente laboral saludable, sino que también capacitan a los líderes para tomar decisiones más informadas y alineadas con los valores organizacionales.

La educación también juega un papel crucial, por ello las instituciones académicas deben comenzar a incorporar el desarrollo de habilidades emocionales dentro de sus currículos para preparar mejor a los futuros líderes empresariales. A medida que el entorno empresarial continúa evolucionando, es imperativo que las escuelas de negocios reconozcan la importancia crítica de estas habilidades blandas en el desarrollo profesional futuro de sus estudiantes.

Este estudio refuerza la idea de que la inteligencia emocional es un factor determinante en la toma de decisiones empresariales efectivas, los líderes con alta IE no solo son más efectivos en su gestión diaria, sino que también contribuyen al éxito sostenible de sus organizaciones al crear entornos laborales positivos y productivos. A medida que las empresas continúan enfrentando desafíos cada vez mayores en un mundo globalizado, invertir en el desarrollo de habilidades emocionales se convierte en una estrategia clave para garantizar su competitividad y éxito a largo plazo.

CONCLUSIONES

La investigación realizada sobre el impacto de la inteligencia emocional (IE) en la toma de decisiones empresariales ha permitido identificar conclusiones clave que subrayan la relevancia de esta habilidad en el contexto organizacional actual.

Los hallazgos sugieren que las empresas que priorizan el desarrollo de la IE están mejor equipadas para enfrentar situaciones de crisis. Los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de manejar el estrés y la presión de manera más efectiva, lo que les permite tomar decisiones más claras y racionales.

Durante momentos críticos, como crisis financieras o cambios abruptos en el mercado, estos líderes pueden regular sus emociones y guiar a sus equipos hacia soluciones efectivas, lo cual es esencial para mantener la estabilidad organizacional, la capacidad de regular las emociones es fundamental para los líderes en contextos desafiantes.

Existe una correlación positiva entre la inversión en inteligencia emocional y el rendimiento financiero de las organizaciones. Las empresas que invierten en programas de desarrollo emocional tienden a reportar un aumento en sus ingresos y beneficios generales.

Esto se debe a que un equipo motivado y comprometido es más productivo y capaz de generar resultados positivos para la empresa. La evidencia sugiere que fomentar habilidades emocionales no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al éxito sostenible de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

La IE es un determinante crítico en la efectividad del liderazgo y, por ende, en el éxito organizacional, los líderes que poseen habilidades emocionales desarrolladas no solo son capaces de gestionar sus propias emociones, sino que también pueden influir positivamente en las emociones de sus equipos. Esto se traduce en un ambiente laboral más positivo, donde los empleados se sienten valorados y motivados, lo que a su vez mejora la satisfacción laboral y reduce la rotación de personal. La investigación destaca que las organizaciones que implementan programas para desarrollar la IE entre sus empleados reportan mejoras significativas en el rendimiento y la satisfacción laboral.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) y a la Carrera de Administración de Empresas por proporcionar el entorno académico y los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. La infraestructura, bibliotecas y acceso a bases de datos han sido fundamentales para el desarrollo del presente artículo.

Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento a nuestros profesores, quienes han brindado su apoyo y orientación durante el proceso de investigación, su experiencia y conocimientos han sido esenciales para guiar nuestras indagaciones sobre la inteligencia emocional y su impacto en la toma de decisiones empresariales.

Agradecemos a los autores y estudios previos que sirvieron como base teórica para nuestra investigación, sus contribuciones al campo de la inteligencia emocional han sido fundamentales para entender su relevancia en el contexto empresarial actual.

Este trabajo es un reflejo del esfuerzo conjunto y la colaboración dentro del ámbito académico, y esperamos que los hallazgos aquí presentados contribuyan al entendimiento sobre la importancia de la inteligencia emocional en las decisiones empresariales.

DECLARACIÓN DE INTERÉS (OPCIONAL)

Los autores declaran que no existen conflictos de interés relacionados con la realización de este estudio sobre el impacto de la inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales.

Este trabajo ha sido desarrollado como parte de las actividades académicas de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), y no ha recibido financiamiento externo ni apoyo de entidades que pudieran influir en los resultados o conclusiones presentados.

Los autores también afirman que todos los datos y hallazgos presentados en este artículo son el resultado de una investigación independiente y objetiva, basada en la revisión de literatura existente y el análisis de casos prácticos. La integridad académica y la transparencia en la investigación son principios fundamentales que han guiado este trabajo.

CONTRIBUCIONES DE AUTOR

Los autores del artículo sobre el impacto de la inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales han realizado contribuciones específicas y complementarias al desarrollo del estudio.

Wendy Aguagallo se encargó de la revisión de la literatura y recopilación de datos, estableciendo el marco teórico y redactando la versión inicial del manuscrito.

Bryan Lema contribuyó en el diseño metodológico, asegurando que los enfoques fueran adecuados para abordar la investigación y participando en el análisis de resultados.

Melany Lema fue responsable de la redacción del resumen y conclusiones, sintetizando los hallazgos y garantizando la coherencia del documento final.

Noemi Tacuri aportó en el análisis de casos prácticos, investigando ejemplos concretos de empresas que implementan estrategias centradas en la IE.

Cada autor aportó su conocimiento y habilidades específicas, permitiendo un enfoque integral y multidimensional sobre el tema investigado. La colaboración entre los autores fue esencial para lograr un análisis profundo que contribuya al entendimiento sobre la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Biedma-Ferrer JM. Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Rev GEON Gest Organ Negocios. el 17 de febrero de 2021;8(1):1–17.
2. Carmona P, Rosas Reyes RE. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Líder Rev Labor Interdiscip Desarro Reg. 2017;(31):107–18.
3. Duarte Colmenares A. Estrategias de comunicación y adaptación cultural: el caso de Starbucks en Europa, Medio Oriente y Asia. 2024 [citado el 25 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/70497>
4. Ramírez B. EXPANSION. 2024 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Howard Schultz, el líder visionario. Disponible en: <https://www.expansion.com/directivos/2024/07/08/668ae7af468aeb59038b4597.html>
5. Martins J. Asana. [citado el 25 de noviembre de 2024]. La importancia de la inteligencia emocional [2024] • Asana. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
6. Brito JG. Inteligencia emocional y liderazgo. INNOVA Res J. el 5 de abril de 2016;1(4):16–21.
7. Lotito F. Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. Rev Acad Negocios. 2022;8(1):71–86.

8. Puertas-Molero P, Zurita-Ortega F, Chacón-Cuberos R, Castro-Sánchez M, Ramírez-Granizo I, González-Valero G, et al. La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis. *An Psicol.* abril de 2020;36(1):84–91.
9. Mikulic IM, Crespi M, Caballero R, Vizioli NA, Deleersnyder G. Medidas de Evaluación de la Inteligencia Emocional en Argentina. Una Revisión Sistemática. *Escr Psicol - Psychol Writ.* el 3 de diciembre de 2022;15(2):159–70.
10. Leal M. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN LAS MiPymes DE ECUADOR. *Cienc Adm [Internet].* 2023 [citado el 25 de noviembre de 2024];(21). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/html/>
11. Medrano Junco J. La inteligencia emocional en el ámbito laboral: Programa para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo [Internet] [Tesis de grado]. Universidad de Valladolid; 2023 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/62433>
12. Suárez Flores KE, Campoverde Flores SM. Evaluación de la inteligencia emocional en el liderazgo comercial de las empresas de consumo masivo de Guayaquil [Internet] [Tesis de grado]. [Guayaquil]: Universidad Politécnica Salesiana; 2024 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27592>
13. Pilligua CF, Arteaga FM. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuad Latinoam Adm [Internet].* el 3 de junio de 2019 [citado el 25 de noviembre de 2024];15(28). Disponible en: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
14. Montero RG, Merino CDT. Inteligencia emocional para el desarrollo organizacional: Explorando la satisfacción de los trabajadores. *Nexus Res J.* el 9 de agosto de 2024;3(2):35–51.
15. Hernández R. El Liderazgo Transformacional de Howard Schultz: compromiso de empleados en Starbucks para el éxito [Internet]. *Lienzo de Transformación.* 2024 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://lienzodetransformacion.substack.com/p/el-liderazgo-transformacional-de>
16. Emprendedores News. La inteligencia emocional del director ejecutivo de Google, Sundar Pichai [Internet]. *Emprendedores News.* 2022 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://emprendedoresnews.com/tips/la-inteligencia-emocional-del-director-ejecutivo-de-google-sundar-pichai.html>
17. Córdova-Cano A, Loor-Colamarco I. Marco conceptual para organizaciones saludables en el contexto ecuatoriano. *593 Digit Publ CEIT.* el 3 de mayo de 2021;6(3):16–29.
18. Prieto Bejarano PG. Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal [Internet] [bachelorThesis]. Universidad de Medellín; 2013 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/160>
19. Ruiz Paspuel CE. El efecto de la inteligencia emocional en el liderazgo de los mandos medios la empresa CORENA S.A. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; 2017 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5844>

20. Moral Jiménez M de la V, Ganzo Salamanca S. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicol Desde El Caribe Rev Programa Psicol Univ Norte*. 2018;35(1):18–32.
21. Aragón K. (PDF) Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *ResearchGate*. el 22 de octubre de 2024;6(1):57–67.
22. Aguilar LM. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN CAMINO AL ÉXITO LABORAL EN LA ALTA GERENCIA [Tesis de grado]. 2015.
23. Prieto MD, Ferrando M, Ferrándiz C. Creatividad. Inteligencia emocional. Implicaciones educativas. *Educ Em Rev*. el 6 de diciembre de 2021;37:e81541.
24. Fernández Magdalena L. Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo del conflicto: un estudio en líderes de equipo de un Organismo Multilateral. 2021 [citado el 25 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://gredos.usal.es/handle/10366/148392>
25. Jiménez Silva WR, Silva Ordoñez F, Telenchana Santos PI, Hernández H. Efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo de la universidad pública. *Religación Rev Cienc Soc Humanidades*. 2023;8(37):1–13.
26. Rodríguez A. La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo [Internet] [Tesis de grado]. 2015 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/4518>