



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Influencia de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en los directivos de empresas de la ciudad de Tecomán, Colima.

Hugo Martín Moreno Zacarías¹

*Oscar Mares Bañuelos**

*Alfredo Salvador Cárdenas**

Resumen

El presente trabajo de investigación aborda la influencia que las habilidades emocionales de los directivos tienen en sus procesos de toma de decisiones en empresas ubicadas en la ciudad de Tecomán, tomando como referencia consultorios médicos y dentales. Se utilizó una metodología teórica, exploratoria, descriptiva, documental y de campo, en donde se hace un análisis de datos cualitativos analizando los datos que se recopilarán mediante un cuestionario aplicado a los directivos de los consultorios. De los datos obtenidos, se destaca que de las 42 encuestas realizadas se obtuvo un valor de 0.898 de fiabilidad, conforme a ello, la mayoría de los encuestados fueron adultos jóvenes menores de 40 años, y la mayoría eran mujeres con un 76 %. En conclusión, a nivel general se presentó un alto porcentaje del uso de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en los encuestados.

Palabras clave: Inteligencia emocional, toma de decisiones, directivos

Abstract

This research primarily addresses the influence that managers' emotional skills have on their decision-making processes in companies located in Tecomán, using medical and dental offices as a reference. It examines how the ability to recognize, understand, and manage one's own and others' emotions directly impacts decision-making, and investigates whether managers at companies located in the city of Tecomán use emotional intelligence for decision-making. This research used a theoretical, exploratory, descriptive, documentary, and field methodology. Qualitative data analysis was conducted using a questionnaire administered to office managers. It is worth noting that, out of the 42 surveys conducted, a reliability score of 0.898 was obtained. Accordingly, the majority of respondents were young adults under 40 years of age, and the majority were women (76%). In conclusion, overall, a high percentage of respondents used emotional intelligence in decision-making.

Keywords: Emotional intelligence, decision-making, managers

¹*Facultad de Contabilidad y Administración de Tecomán.

Introducción

La situación actual en el ámbito empresarial está evolucionando rápidamente y presenta nuevos retos que requieren de las organizaciones respuestas más efectivas para mejorar su productividad y competitividad en cualquier sector, ya sea público, privado o social. Un factor crucial para transformar estos desafíos en oportunidades de crecimiento es el capital humano; no es suficiente contar con talento, es imprescindible que los empleados se sientan integrados en la empresa, se comprometan con sus resultados y logren identificar su propósito dentro de la organización para impulsar su desempeño diario. La combinación de estos aspectos emocionales genera en ellos un mayor rendimiento y contribuye a la retención por parte de la empresa. (Rodríguez Moreno & Cristancho Gordillo, 2024)

La inteligencia emocional es un concepto que ha cobrado especial importancia en las organizaciones, al ejercer influencia en la satisfacción laboral, así mismo, los directivos deben poseer la capacidad de diseñar e implementar diferentes estrategias que contribuyan a la competitividad de la empresa y, por supuesto, al bienestar laboral; consecuentemente la inteligencia emocional es fundamental para que desempeñen las actividades diarias de su puesto de trabajo y, de igual manera, puedan enfrentar los diferentes problemas que se presenten .

Planteamiento del problema

Considerando que las organizaciones están conformadas entre otros elementos por el capital humano y las diversas relaciones que ejercen en los demás recursos, para su buen funcionamiento es esencial el desempeñar eficientemente habilidades emocionales ya que estas definen como los trabajadores conviven armónicamente con sus compañeros. Sin importar la posición de una persona dentro de la empresa, su fortaleza emocional será de gran ayuda para cumplir con las tareas básicas, Anáhuac (2023), menciona que el éxito en la vida profesional depende de la inteligencia emocional y racional.

Los líderes emocionalmente inteligentes toman mejores decisiones y es menos probable que cometan errores porque saben gestionar sus emociones, reestructurar las distorsiones cognitivas de su mente y distinguir entre las amenazas reales e imaginarias, menciona al respecto Sánchez (2023), que las decisiones que involucran riesgo a menudo están guiadas por emociones, como el miedo que es expresado a través del hábito mental.

Goleman (2004) en su artículo ¿Qué hace un líder?, afirma que, “Los líderes más efectivos comparten algo clave: todos tienen un alto grado de lo que se conoce como inteligencia emocional. No es que el coeficiente intelectual y las habilidades técnicas sean irrelevantes; son importantes, pero como requisitos básicos para puestos ejecutivos”.

Tomando en cuenta los Objetivos para el Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas. Se considera que este trabajo de investigación, aporta al objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. En relación que se establece un estudio a nivel directivo-gerencial con el fin de elevar la calidad de los trabajadores y establecer mejores oportunidades de empleo (Naciones, s.f.).

En el presente estudio de investigación se determina como los directivos emplean la inteligencia emocional en la toma de decisiones en las diferentes actividades como, por ejemplo: actividades de liderazgo, en decisiones comerciales y actividades financieras.

Alcance: Se implementan instrumentos de evaluación que permiten medir la inteligencia emocional en la toma de decisiones a los directivos de las empresas situadas en la ciudad de Tecmán.

Delimitación: Se toman datos a los directivos de empresas legalmente registradas ante hacienda y solamente se toma una sola muestra (tiempo).

Objetivos de la investigación

1. Conocer el empleo de la inteligencia emocional en actividades de liderazgo.
2. Conocer el empleo de la inteligencia emocional en las actividades de decisiones comerciales.
3. Conocer el empleo de la inteligencia emocional de las actividades financieras.

Hipótesis de trabajo

H1: Los directivos del giro empresarial de servicios presentan decisiones usando altamente la inteligencia emocional.

Marco Teórico

La Inteligencia como parte de el concepto de (IE) de acuerdo a (Ardila, 2011) es un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite una adaptación eficiente al entorno físico y social. Esto incluye la capacidad de resolver problemas, planificar, pensar de forma abstracta, comprender ideas complejas y aprender de la experiencia. No se trata de conocimientos específicos ni de habilidades específicas, sino de una capacidad cognitiva general que también incluye habilidades específicas.

Por otra parte, Sanz (2023) se refiere a la inteligencia como un concepto complejo que abarca las capacidades mentales y cognitivas de una persona para procesar información, resolver problemas, adaptarse al entorno y aprender de la experiencia.

Además, Jódar (2023) menciona que son reacciones subjetivas a situaciones e implican cambios psicofisiológicos que permiten a la persona adaptarse a estímulos externos. Son

universales e identificables. Así que no importa de qué cultura estemos hablando, el sentimiento es el mismo.

En cuanto al concepto propiamente de inteligencia emocional, Lucena (2023) define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar adecuadamente las emociones propias y ajenas. Esto incluye la capacidad de regular las emociones, de motivarse a sí mismo y desarrollar relaciones interpersonales saludables.

Por otra parte, la inteligencia emocional es fundamental para los líderes en un entorno empresarial que valora cada vez más las relaciones. Esta capacidad permite comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás; además, ayuda a construir relaciones sólidas, fomentar la colaboración y motivar a los miembros del equipo (Herrera, 2023).

De acuerdo con Goleman s/f, como se citó en (Lorenzo, 2021), la inteligencia emocional está compuesta por cinco componentes.

La autoconciencia: es el hecho de saber distinguir lo que sientes y entender por qué lo sientes. Se trata de una de las claves más importantes para tener una buena inteligencia emocional, puesto que al ser consciente de lo que sientes podrás actuar en base a ello.

La autorregulación: una vez que has entendido lo que sientes, podrás tomar el control de tus propias emociones y seguir adelante pese al miedo, la tristeza o el enfado. Esto es así porque uno de los fundamentos de la autorregulación es, precisamente, el autocontrol.

La motivación: es un proceso mediante el cual los pensamientos se dirigen hacia tus metas o hacia la resolución de problemas.

La empatía: se aleja de las propias emociones para centrarse en las del resto, se trata de ponerse en la piel del otro y comprender lo que siente. Al entender cuáles son sus emociones, sus deseos y sus necesidades, podrán establecer vínculos más fuertes con las personas que te rodean.

Las habilidades sociales: son la capacidad de relacionarse con los demás. Por ejemplo, dentro de las habilidades sociales encontramos la capacidad de comunicarse de manera efectiva y también la capacidad de generar agrado en los demás.

Actualmente, la inteligencia emocional es considerada una habilidad blanda (básica) fundamental en todas las áreas de la vida y es considerada como una de las que entran en la clasificación de habilidades del futuro. En el ámbito personal, nos permite tomar decisiones más acertadas, mejorar nuestras relaciones interpersonales y gestionar el estrés de manera más efectiva. En el ámbito profesional, la inteligencia emocional es esencial para el liderazgo efectivo, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo (Mena, 2023).

Álvarez (2023), afirma que tomar decisiones de una forma más útil es importante tanto en la vida personal como laboral. La toma de decisiones nos da la capacidad de resolver

problemas, gestionar recursos y alcanzar metas para adaptarnos al cambio y aprender de la experiencia, de la misma manera una decisión puede variar su función, todo depende de la decisión que se necesite tomar, ya que no todas las decisiones tienen la misma importancia.

Agregando a lo anterior, de acuerdo con (Porras, 2023), menciona que las habilidades que todo directivo debe poseer para tomar decisiones adecuadamente dentro de las organizaciones son: liderazgo, comunicación efectiva, pensamiento estratégico, gestión del tiempo, priorización de tareas, gestión de múltiples proyectos y responsabilidades, inteligencia emocional, pensamiento crítico y competencia digital.

Una estrategia de toma de decisiones es una técnica que alguien utiliza para resolver cuestiones críticas, esta estrategia ofrece su propio ámbito y es lo que la hace única es de mucha utilidad conocer estas diferentes estrategias y aplicarlas, ya que estas en un futuro puede ayudarnos a tomar mejores decisiones en nuestra vida profesional y personal (Equipo Editorial Indeed, 2023).

El proceso de toma de decisiones en una empresa es muy interesante, ya que le permite una mejor organización para afrontar problemas, teniendo en cuenta la fijación de recursos para conseguir el resultado deseado.

Esto es especialmente importante cuando las empresas sufren de épocas de crisis y recuperación económica, así como durante momentos para mantener la cordura en la dinámica de los mercados, los procesos de producción y motivación al trabajador así mismo lo dice (Barrera, 2013).

En conclusión, en el ámbito administrativo y otros aspectos de la vida humana, la inteligencia emocional es considerada una parte fundamental del crecimiento profesional y personal. Las personas con inteligencia emocional utilizan su capacidad para gestionar sus emociones adecuadamente, lo que les permite lograr resultados positivos en las relaciones que mantienen con los demás. Una alta inteligencia emocional aumenta la autoconciencia, lo que ayuda a construir relaciones sólidas, tomar buenas decisiones y afrontar situaciones difíciles (Prieto, 2022).

Metodología

La presente investigación se considera cualitativa porque busca comprender y explorar en profundidad las experiencias y percepciones individuales de un grupo específico de personas con relación a cómo las emociones influyen al momento de tomar cualquier decisión, utilizando instrumentos de evaluación que no requieran datos numéricos.

Es una investigación transversal porque se recopilan datos en un solo momento, sin seguimiento a lo largo del tiempo, con el objetivo de examinar la relación entre la inteligencia

emocional y la toma de decisiones en un momento específico. Se consideró como población los directores de consultorios médicos del municipio de Tecomán, Colima, de los cuales existen 107 unidades económicas en el municipio de Tecomán de acuerdo a DENE, 2022.

Muestra: Tomando en cuenta el 90 % de veracidad y el 10 % de disparidad del error se determinó el tamaño de muestra a encuestar a 42 directivos de consultorios médicos.

Técnica de muestreo: Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico en el presente estudio de investigación, ya que se seleccionaron como participantes los consultorios médicos de manera aleatoria y representativa de la población de la ciudad de Tecomán, lo que permite obtener datos más confiables. Se aplicó como instrumento un cuestionario que medirá las competencias emocionales que tienen los directivos de empresas como consultorios médicos respecto a la toma de decisiones.

Inventario de competencias de inteligencia emocional (SEASE Internacional)

El inventario de competencias de inteligencia es una herramienta que permite evaluar las habilidades y capacidades cognitivas de una persona en diferentes áreas, como el razonamiento lógico, la resolución de problemas, y la toma de decisiones Biedma-Ferrer (s/f).

El inventario de competencias de inteligencia emocional está compuesto por seis secciones, en donde se contienen 10 preguntas por cada sección. Lo cual, se seleccionaron 29 preguntas relacionadas con la toma de decisiones. También, tiene como respuesta cuatro opciones: nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Las respuestas elegidas por los directivos se evalúan como lo muestra la tabla 1: Nunca tiene valor de un punto, a veces tiene valor de dos puntos, casi siempre tiene un valor de tres puntos y siempre tiene un valor de cuatro puntos.

Tabla 1

Referencia de los valores determinados en la encuesta.

Respuestas	Puntos
Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Como se ha mencionado con anterioridad, el instrumento consta de 29 preguntas, lo cual se divide en cuatro niveles, como lo muestra la tabla 2: nivel bajo, nivel intermedio, nivel medio alto y nivel óptimo, esto se define de acuerdo con el rango de puntos que tenga cada participante.

Tabla 2

Referencia de los niveles de acuerdo con los puntos obtenidos

Nivel	Puntos
Bajo	30-50
Intermedio	51-70
Medio alto	71-90
Óptimo	91-120

Los niveles que se tomaron en cuenta para realizar esta investigación se determinaron de la siguiente manera (Hernández y Dickinson, 2014):

Un nivel bajo de inteligencia emocional por parte de los directivos podría manifestarse en dificultades para manejar situaciones emocionalmente fuertes.

Un nivel intermedio de inteligencia emocional por parte de los directivos podría implicar que están en un proceso de desarrollo de habilidades emocionales para manejar situaciones complejas y delicadas en su entorno laboral.

Un nivel medio-alto de inteligencia emocional por parte de ellos puede manifestarse en su capacidad para manejar fuertes situaciones con empatía; este nivel de inteligencia emocional les permite comunicarse efectivamente, mostrar empatía genuina y tomar decisiones informadas.

Resultados y discusiones

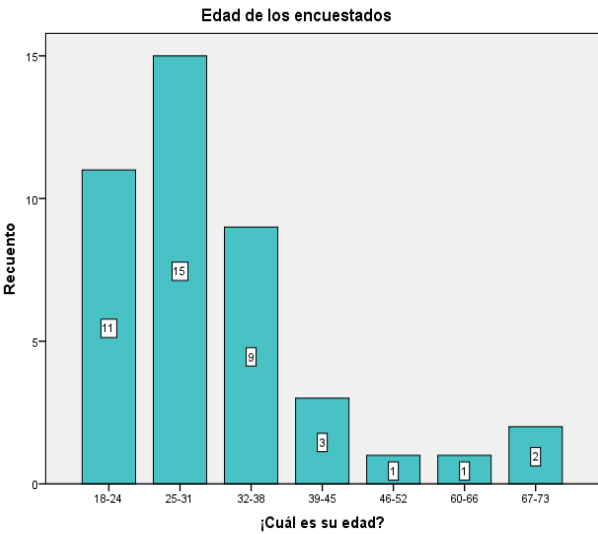
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	29

Fuente: datos obtenidos SPSS.

De octubre a noviembre del 2023 se realizó la toma de muestras en los consultorios y sanatorios de la localidad, se realizaron 42 encuestas. En la tabla 3, se muestra el valor de fiabilidad (confianza) de las encuestas realizadas. Dicho valor 0.898 indica que los valores obtenidos son confiables .

Figura 1
Edad de los encuestados



Fuente: Datos propios.

La figura 1, muestra la edad de los encuestados. La mayoría se encuentra en menos de 40 años (35) esto representa que son jóvenes empresarios que tienen mayor presencia de la inteligencia emocional y por lo tanto sus acciones van a resultados inmediatos.

Tabla 3
*¿Cuál es su edad? *¿Cuál es su género? tabulación cruzada*

		¿Cuál es su género?		Total
		Masculino	Femenino	
¿Cuál es su edad?	18-24	1	10	11
	25-31	1	14	15
	32-38	3	6	9
	39-45	1	2	3

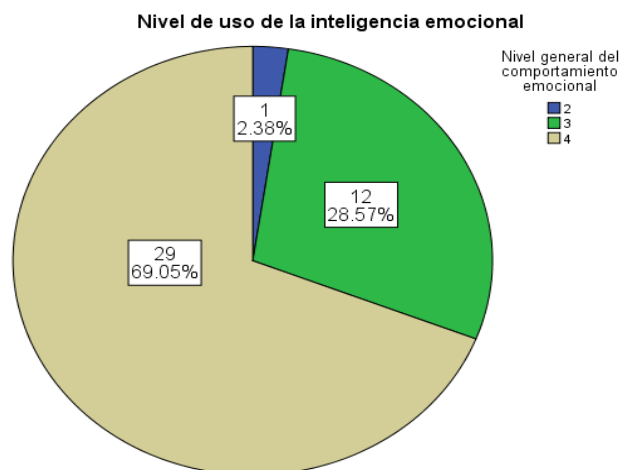
	46-52	1	0	1
	60-66	1	0	1
	67-73	2	0	2
Total		10	32	42

Fuente: Datos propios con SPSS.

En la tabla 3 se muestra la relación entre grupo de personas y el género encuestado. La mayoría de los encuestados fueron jóvenes menores de 40 años y mujeres en un 76 % de los entrevistados. Se puede decir que ambos grupos utilizan de manera inicial la inteligencia emocional.

Figura 2

Nivel de uso de la inteligencia emocional



Fuente: Datos propios obtenidos del SPSS.

La calificación a nivel general de la prueba de inteligencia emocional muestra que todas las calificaciones presentaron un mayor uso de este factor (ver figura 1). Esto se complementa con las calificaciones obtenidas por la edad y el género.

Tabla 4

Matriz de componentes principales (SEASE INTERNACIONAL)

Uso habilidad		Componente			
		1	2	3	4
	La gente "lenta" me impacienta	-.157	.202	.480	-.147
	Cuando alguien me contesta bruscamente, me pongo en su lugar y no me enoja	.518	-.207	.092	.460
	Mi manera de ser proporciona confianza a los demás	.454	.075	-.201	.433
	Cuando pienso que tengo razón actué en consecuencia, aunque sepan que van a criticarme por ello	.413	-.206	-.099	-.210
	Si prometo algo, lo cumplo	.343	-.140	.163	-.361

	Yo soy el responsable cuando no puedo alcanzar mis objetivos	.453	-.063	-.529	-.080
	Cuando me toca hacer algo nuevo consulto en libros o revistas y pregunto a otras personas	.456	-.539	-.161	.129
	No me cuesta mucho adaptarme a los cambios	.561	.057	.192	.162
Directiva	Se distanciar de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro	.798	.169	.031	.060
Personal	cuando emprendo una tarea, me esfuerzo al máximo, aunque nadie me vea ni me supervise	.656	.533	-.097	-.014
	los retos me motivan para esforzarme en superarlos	.568	-.035	-.241	-.234
	cuando tengo que llevar a cabo una tarea y la información que poseo es incompleta, busco la que sea necesaria para desempeñarme mejor	.562	-.576	-.117	.166
	sí acabo de realizar una tarea soy consciente que se mas sobre ello que antes de empezar	.379	-.395	.494	-.096
	no me importa salir perdiendo si ello beneficia al grupo	.506	.082	.283	.556
	para tomar una decisión me guio por los valores de mi grupo	.493	.293	.022	.343
Personal	cada vez que realizo una tarea o trabajo suelo romper la rutina y hacer cosas nuevas	.721	-.145	.211	-.232
	Me gusta animar a la gente a hacer cosas nuevas	.497	.185	.168	.096
	al iniciar algo pienso que si las cosas empiezan a salir mal todo acabara mal	.090	.429	.714	-.011
Directiva	tengo plena confianza en mis habilidades para obtener éxito	.743	-.096	-.098	-.208
Directiva	cuando me propongo a conseguir algo, busco todas las posibilidades hasta que lo consigo	.782	.209	.025	-.317
	cuando fracaso en algo, pienso porque he fallado y así aprendo para enfrentar otras situaciones	.538	.342	-.354	.333
Personal	sí me piden que haga un resumen de algo que he escuchado, puedo hacerlo con claridad y precisión	.600	-.131	-.173	-.340
	cuando tengo un problema con alguien se lo digo e intento hablar para resolverlo	.338	.514	-.134	-.254
	en una reunión cuando dos partes discuten intento hacer de mediador	.467	-.201	.403	.184
Directiva	ante situaciones que requieren decisiones rápidas tomo la iniciativa	.746	-.003	.116	-.298
Directiva	ante cualquier problema tomo la iniciativa para su solución	.854	-.056	.123	-.148
Directiva	Si surge algún conflicto trato de identificar los motivos que lo originan y buscar soluciones	.611	-.198	.193	.077
	Valoro decisiones creativas que generan acuerdo y comprensión entre los miembros del grupo	.232	-.485	-.128	.141
	Antes de tomar una decisión tengo claro cuáles son mis objetivos y mis sentimientos al respecto	.570	.499	-.291	.075

Fuente: Datos propios con SPSS.

En la tabla 2, se muestra el arreglo estadístico de la Matriz de Componentes principales usando 4 columnas de extracción. Se selecciono de la primera extracción los 9 valores más altos calificados marcados en amarillo. Con estos datos se determinó cuales corresponden a un uso directivo o personal. Posteriormente con base a la experiencia profesional se categorizaron en relación ha que:

Habilidades directivas referidas a las tomas de decisiones cuando repercute sobre las actividades de los trabajadores

Habilidades personales cuando las decisiones solo afectan las actividades personales del directivo.

Tabla 5

Correlaciones

		Se distancia r de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro	Cando me propongo a conseguir algo, busco todas las posibilidades hasta que lo consigo	Tengo plena confianza en mis habilidades para obtener éxito	Cuando emprendo o una tarea, me esfuerzo al máximo, aunque nadie me vea ni me supervise	Si me piden que haga un resumen de algo que he escuchado, puedo hacerlo con claridad y precisión	Ante situaciones que requieren decisiones rápidas tomo la iniciativa	Ante cualquier problema tomo la iniciativa para su solución	Si surge algún conflicto trato de identificar los motivos que lo originan y buscar soluciones
Se distanciar de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	1 42	.575** 42	.540** 42	.640** 42	.466** 42	.525** 42	.692** 42	.429** 42
Cuando me propongo a conseguir algo, busco todas las posibilidades hasta que lo consigo	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	.575** .000 42	1 42	.781** .000 42	.631** .000 42	.566** .000 42	.583** .000 42	.786** .000 42	.329* .033 42
Tengo plena confianza en mis habilidades para obtener éxito	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	.540** .000 42	.781** .000 42	1 42	.435** .004 42	.608** .000 42	.406** .008 42	.650** .000 42	.284 .068 42
Cuando emprendo una tarea, me esfuerzo al máximo, aunque nadie me vea ni me supervise	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	.640** .000 42	.631** .000 42	.435** .004 42	1 42	.240 .126 42	.433** .004 42	.556** .000 42	.167 .292 42
Si me piden que haga un resumen de algo que he escuchado, puedo hacerlo con claridad y precisión	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	.466** .002 42	.566** .000 42	.608** .000 42	.240 .126 42	1 42	.431** .004 42	.531** .000 42	.305* .050 42
Ante situaciones que requieren decisiones rápidas tomo la iniciativa	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	.525** .000 42	.583** .000 42	.406** .008 42	.433** .004 42	.431** .004 42	1 42	.691** .000 42	.556** .000 42
Ante cualquier problema tomo la iniciativa para su solución	Correlació n de Pearson Sig. (bilateral) N	.692** .000 42	.786** .000 42	.650** .000 42	.556** .000 42	.531** .000 42	.691** .000 42	1 42	.548** .000 42

Si surge algún conflicto trato de identificar los motivos que lo originan y buscar soluciones	Correlación de Pearson	.429**	.329*	.284	.167	.305*	.556**	.548**	1
	Sig. (bilateral)	.005	.033	.068	.292	.050	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos propios con SPSS.

Como se muestra en la tabla 5, la correlación entre las habilidades directivas y las habilidades personales es muy estrecha, ya que las habilidades directivas se basan en gran medida en las habilidades personales de un individuo. Es decir, las habilidades directivas se apoyan en las habilidades personales para lograr resultados eficaces y positivos en entornos laborales y personales.

Conclusiones

El impacto del comportamiento humano en la toma de decisiones en organizaciones destaca la necesidad de maximizar su eficacia. Las organizaciones invierten en recursos para optimizar resultados, pero la acción humana es esencial. La Inteligencia Emocional influye en los altos cargos y decisiones estratégicas empresariales.

En relación con los resultados obtenidos podemos concluir que la hipótesis h1 *Los directivos del giro empresarial de servicios presentan decisiones usando altamente la inteligencia emocional, da positiva ya que cerca a un 70% de directivos de la ciudad de Tecomán colima presentan una alta utilización de inteligencia emocional para la toma de decisiones*

La inteligencia emocional es una competencia altamente valorada en las organizaciones contemporáneas, pues permite al empleado adaptarse con eficacia al ambiente interno y con sus compañeros de trabajo. Aunque tradicionalmente se consideraba un dominio exclusivamente intelectual, hoy en día el factor emocional es relevante para absorber y comprender la propia realidad. Esta competencia contribuye al logro de objetivos, tanto a nivel personal como organizacional, que se refleja principalmente en una eficiente toma de decisiones.

Después de estudiar la Inteligencia Emocional en los diferentes niveles jerárquicos, en los grupos de trabajo y en los líderes; y su relación con la toma de decisiones, queda de manifiesto que la Inteligencia Emocional genera mayores beneficios para la empresa y contribuye a la calidad de vida y productividad del recurso humano. Su implementación, aun

cuando enfrenta algunos obstáculos, resulta viable y se debe favorecer con procesos para el incremento de cada uno de los componentes de la Inteligencia Emocional.

Referencias

- Álvarez, K. (2023). *Toma DE decisiones - definición, tipos y características. Toma De Decisiones - Definición, Tipos Y Características*. Recuperado el 19 de octubre de 2023, de <https://edworking.com/es/blog/remotework/toma-de-decisiones-definicion-tipos-y-caracteristicas>
- Ardila, R. (Ed.). (2011). *Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? (Vol. 35). Revista de la academia colombiana de ciencias exactas, físicas y naturales*.
- Anáhuac, R. G. (2023, febrero 12). *Inteligencia emocional en la empresa*. Generación Anáhuac. <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/inteligencia-emocional-en-la-empresa>
- Barrera, M. E. (2013). *Técnicas para la toma de decisiones. Gestipolis*. <https://www.gestipolis.com/tecnicas-para-la-toma-de-decisiones/>
- Bautista Castañeda, L. (s/f). *Inteligencia Emocional En Directivos De Un Proyecto Deportivo Del Ministerio De Transportes Y Comunicaciones En Perú*. Edu.pe. Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3839628c-ce1c-45f9-9754-966e9469ec84/content>
- Biedma-Ferrer, J. M. (s/f). *Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Revista GEON Gestión, Organizaciones y Negocios*, 8(1). Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/358/3582131008/index.html>
- Editorial Indeed. (2023). *Estrategias para la toma de decisiones en una empresa*. Indeed. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/toma-decisiones-empresa>
- Goleman, D. (2004). *¿Qué hace a un líder?* https://www.cpii.org.ar/Descargas/Informaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%20de%20Inter%C3%A9s/que_hace_a_un_lider-goleman.pdf
- Hernández-Vargas, C. I., & Dickinson-Bannack, M. E. (2014). *Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. Investigación en educación médica*, 3(11), 155–160. [https://doi.org/10.1016/s2007-5057\(14\)72742-5](https://doi.org/10.1016/s2007-5057(14)72742-5)
- Herrera, H. (2023). *Estas son las habilidades para los líderes del futuro*. <https://heliosherrera.mx/estas-son-las-habilidades-para-los-lideres-del-futuro/> IDC Corporate (s/f). *The Future of Enterprise Intelligence*. IDC: The Premier Global Market Intelligence Company. <https://www.idc.com/promo/future-of-x/enterprise-intelligence?tab=three>

- Jódar, P. O. (2023, mayo 10). Emociones primarias y secundarias, ¿qué y cuáles son? *Canal Educación y Sociedad*. <https://www.inesem.es/revistadigital/educacion-sociedad/emociones-primarias-y-secundarias/>
- Lorenzo, L. (2021, marzo 22). *Daniel Goleman, el padre de la inteligencia emocional* - Siquia Psicólogos Online. Siquia - Psicólogos online. <https://www.siquia.com/blog/daniel-goleman-padre-inteligencia-emocional/>
- Lucena, P. (2023, mayo 19). *¿Qué es la inteligencia emocional?* Maestrías y MBA. <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-inteligencia-emocional.html>
- Mena, C. D. (2023, septiembre 8). La resonancia de la inteligencia emocional en nuestro desempeño como líderes. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/la-resonancia-de-la-inteligencia-emocional-en-nuestro-desempeno-como-lideres/>
- Naciones Unidas. (s. f.). *Objetivos de desarrollo sostenible* | Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/page/objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- Porras, E. (2023, mayo 2). *10 habilidades que necesitas desarrollar para conseguir un trabajo importante en 2023*. Tec.mx. <https://blog.egade.tec.mx/10-habilidades-para-un-trabajo-importante-en-2023>
- Prieto, E. (2022). *¿Por qué es importante la inteligencia emocional?* Southern New Hampshire University. <https://es.snhu.edu/noticias/por-que-es-importante-la-inteligencia-emocional>
- Rodriguez Moreno, M. D. & Cristancho Gordillo, A. V. (2024). *Inteligencia emocional en el entorno organizacional: liderazgo, comunicación y rendimiento laboral*. areandina.edu.co
- Sánchez, B. M. (2023). *Inteligencia emocional y toma de decisiones*. LinkedIn.com. <https://es.linkedin.com/pulse/inteligencia-emocional-y-toma-de-decisiones-blancamery-s%C3%A1nchez>
- Sanz, A. (2023, agosto 4). *Autismo e inteligencia: mitos y realidades*. Fundación ConecTEA - Juntos en el Autismo; FUNDACIÓN ConecTEA. <https://www.fundacionconectea.org/2023/08/04/autismo-e-inteligencia-mitos-y-realidades/>
- SEASE_INTERNACIONAL_TEST_PARA_EVALUAR_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL, SEASE <https://www.academia.edu/24880748/>