

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones**

Por:

Mila Rosa Apaza Chullunquia  
Santos Severiano Flores Cabanillas

Asesor:

Mg. Nuñez Rojas Kelly Dafve

**Lima, diciembre de 2019**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas, de la Facultad de Ciencias Empresariales,  
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Mila Rosa Apaza Chullunquia y Santos Severiano Flores Cabanillas para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 03 días de diciembre del año 2019.



Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y  
Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR



---

Mg. David Junior Elias Aguilar Panduro  
Presidente



---

Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez  
Secretario



---

Dr. Alexander David De La Cruz Vargas  
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019



Una Institución Adventista

# “Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones”

## “Emotional intelligence in the behavior of organizations”

Mila Rosa Apaza Chulunquia <sup>a</sup>, Santos Severino Flores Cabanillas <sup>b</sup>, Kelly Dafve Nuñez Rojas <sup>c</sup>

<sup>a</sup>EP. Administración, Universidad Peruana Unión, Lima - Perú

<sup>b</sup> EP. Administración, Universidad Peruana Unión, Lima - Perú

<sup>c</sup> EP. Administración, Universidad Peruana Unión, Lima - Perú

---

### Resumen

La inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones es un tema que en la actualidad está asumiendo un rol importante dentro de las empresas que buscan alcanzar sus metas organizacionales.

El presente artículo tiene como objetivo describir la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones, se realizó una revisión sistemática de la literatura de los conceptos y los principales modelos de la inteligencia emocional, los autores definen que la inteligencia emocional es la habilidad de identificar reconocer, y gestionar nuestras emociones para mejorar las relaciones interpersonales, la inteligencia emocional se aplica dentro de las organizaciones para mejorar su clima laboral, productividad, liderazgo, negociaciones, servicio al cliente, rendimiento, motivación y la comunicación, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos organizacionalmente.

El área de recursos humanos cumple un papel importante en la mejora de la inteligencia emocional en las organizaciones comenzando a cambiar el proceso de selección convencional por el proceso de selección que tome algunas competencias de la inteligencia emocional así mismo en la constante capacitación para el reconocimiento de las emociones de los colaboradores.

En conclusión, la inteligencia emocional es imprescindible para el trabajo en equipo de una manera dinámica e interactiva en las organizaciones

*Palabras clave:* inteligencia emocional; organizaciones; clima laboral, trabajo en equipo.

---

### Abstract

Emotional intelligence in the behavior of organizations is an issue that is currently assuming an important role within companies that seek to achieve their organizational goals.

This article aims to describe the importance of emotional intelligence in organizations, a systematic review of the literature of concepts and the main models of emotional intelligence was conducted, the authors define that emotional intelligence is the ability to identify recognize, and manage our emotions to improve interpersonal relationships, emotional intelligence is applied within organizations to improve their work environment, productivity, leadership, negotiations, customer service, performance, motivation and communication, in order to achieve the objectives proposed organizationally.

The human resources area plays an important role in the improvement of emotional intelligence in organizations, beginning to change the conventional selection process by the selection process that takes some competences of emotional intelligence as well as in the constant training for the recognition of The emotions of the collaborators.

In conclusion, emotional intelligence is essential for teamwork in a dynamic and interactive way in organizations

*Keywords:* emotional intelligence; organizations; work environment, teamwork

---

### Introducción

La inteligencia emocional está adquiriendo cada vez más importancia, las emociones de las personas ejercen un grado de influencia en la actividad laboral, son pocas las personas que afrontan las diversas circunstancias que les presenta en la transcurrir de los días de la mejor manera, “cualquiera puede ponerse furioso, es fácil, pero ponerse furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta. Eso no es fácil” Goleman (1995)

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas; es decir un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción del ser humano Martineaud y Engelhart (1998).

En un principio se dio más importancia al coeficiente intelectual, pero ahora en la actualidad se puede ser inteligente de manera diferente, nos encontramos entorno dinámico, de constante cambios, donde las organizaciones están en la búsqueda de mejorar y crecer, contratando personal cada vez más capaces y autosuficientes de alcanzar objetivos y principalmente de la organización. Personas capacitadas, con habilidades y destrezas en el liderazgo. El recurso humano es el más importante dentro de una organización para mantenerse en este ambiente competitivo. Es así que empieza a investigar más allá del conocimiento técnico, como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad o la capacidad de persuasión cuyos aspectos forman parte de la inteligencia emocional.

Las empresas deben comprender la importancia de la inteligencia emocional de sus colaboradores, un colaborador con inteligencia emocional resuelve los problemas, no los crea.

La presente investigación tiene como objetivo describir la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones.

## **Metodología**

Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura sobre la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en las bases de datos, revista indexadas como Scielo, Dialnet, redalyc, Cybertesis y tesis de repositorios confiables.

Se realizó búsqueda de información sobre la inteligencia emocional las más actualizadas, no se hizo delimito la selección de investigaciones sobre la inteligencia emocional dado que los estudios sobre este tema surgen a fines de los años 90 y en el presente han disminuido el número de publicaciones teóricas.

Se seleccionaron artículos y tesis cuyo texto sea completo en donde se investigó el origen, definiciones, modelos y su relación con el comportamiento en las organizaciones.

## **Desarrollo o Revisión**

### *Antecedentes de la inteligencia emocional*

En un comienzo se dio más importancia al coeficiente intelectual, pero en el siglo XX, partiendo de la inteligencia social como la capacidad entender y comprender a los demás se empieza a estudiar la inteligencia emocional.

Thorndike 1920 citado en (Danvila Del Valle y Sastre, 2010), un investigador estudioso del coeficiente intelectual define la “inteligencia social”, como la capacidad de comprender a los demás y actuar sabiamente en las relaciones humanas. Años más tarde, Sternberg (1987), concluye de la misma manera que Thorndike, la inteligencia es social es diferente de las capacidades académicas y es importante para las personas que les vaya bien el aspecto cotidiano de la vida.

Los primeros en mencionar el término de inteligencia emocional fueron Salovey y Mayer en donde mencionan que es una derivación de la inteligencia social. Aslan y Erkus (2008)

Peter Salovey y John Mayer 1990 citado en (Zárate Torres, 2012), mencionan como se puede aplicar la inteligencia en la expresión de nuestras emociones. La inteligencia emocional es la habilidad de gestionar los sentimientos y emociones propias y de los demás, distinguirlas, clasificarlas y utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y acciones. Gardner (2001) presenta las inteligencias múltiples, en donde menciona que la inteligencia intrapersonal como el manejo de las emociones y comprender los sentimientos y las emociones de los

demás. Goleman (1995), en su libro denominado la inteligencia emocional describe como las emociones influyen en la vida y concluye que es importante poder comprender los sentimientos y emociones propios y de los demás.

### *Fundamentos teóricos: Emoción y inteligencia*

Chopra y Kanji (2010) señalan que para definir el término inteligencia emocional se deben de definir estos dos términos inteligencia y emociones, donde concluye que la inteligencia es objetiva y las emociones son subjetivas.

#### *Inteligencia*

Muñoz y Rodríguez (2005), Noguera (2017) y Cali, Fierro, y Sempertegui (2015) mencionan que es la capacidad que tiene el ser humano para entender, comprender situaciones nuevas y resolver problemas, utilizando aptitudes y el razonamiento lógico agrega ; y finalmente Fienco y Itúrburo (2012) menciona que estos conocimientos y componentes tienen que ver con la vida misma; aplicados de una manera creativa, en menos tiempo y con menor cantidad de recursos.

#### *Emoción*

Las emoción son provocadas por un estímulo y llevadas a reacciones expresivas según Schachter y Singer (1962), Mesa (2015) y Bericat (2012). Las emociones primarias como el miedo, ira, depresión o la satisfacción según Kemper 1978 citado en (Bericat, 2012) y las emociones secundarias según Turner (1999) son la culpa, venganza, el amor, resentimiento, decepción estas emociones son la combinación de las emociones primarias.

#### *Concepto de inteligencia emocional*

La inteligencia emocional es la capacidad, habilidad de entender, manejar, reconocer, comprender, regular y evaluar las emociones y sentimientos propios y de los demás de modo efectivo que permitan resultados positivos

Salovey y Mayer (1997) define la inteligencia emocional como la habilidad de manejar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, diferenciando entre ellos y aplicando los conocimientos con el propósito de dirigir los propios pensamientos y acciones. Cooper y Sawaf (1997) acota que es la aptitud para percibir, entender y aplicar de forma correcta las emociones por que conforman parte de la información de las relaciones e influencias. Goleman (1998) indica que es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los ajenos, para manejarlos de la mejor manera de modo que se mantenga la relación adecuada con los demás y con nosotros mismos.

Bar-On (2000) indica que es un conjunto de habilidades relacionadas a las emociones y lo social que ayudan a afrontar diversas circunstancias presentadas en nuestro entorno del modo correcto finalmente Alkozei, Schawab y Killgore (2016) menciona que se puede definir la inteligencia emocional como la capacidad de comprender, percibir y manejar las emociones.

#### *Principales modelos de inteligencia emocional*

##### *Modelo de las cuatro fases*

El modelo de las cuatro fases o también llamado modelo de habilidades se basa en las habilidades de procesar la información emocional, no toma en cuentas los rasgos de la personalidad. Gabel (2005) Fernández y Extremera (2005) y García y Giménez (2010).

Salovey y Mayer (1997) es el modelo más destacado en donde define que las principales habilidades de este modelo son:

- Percepción emocional: Es la habilidad de aceptar los sentimientos de uno mismo y de los demás, identificando los gestos del rostro, tonalidades de voz, movimientos corporales que expresan emociones,

estados de ánimo y estados biológicos al mismo tiempo esta habilidad incluye la capacidad de diferenciar las emociones.

- La facilitación o asimilación emocional, esta habilidad es tener presente a los sentimientos cuando se trata de solucionar conflictos, nuestro enfoque cambia y podemos ser más creativos al momento de buscar soluciones y tomar decisiones.
- Comprensión emocional, es la habilidad de identificar las causas, transiciones, combinaciones de los estados de ánimos y la interpretación de estos.
- Regulación emocional, es la capacidad de comprender los sentimientos positivos tanto como negativos y razonar para deshacer o beneficiarse de la información que la acompaña, esta es la habilidad más complicada de la inteligencia emocional implica regular las emociones propias y ajenas, modificando las emociones negativas logrando prevalecer las emociones positivas para mejorar nuestra relación intrapersonal y la interpersonal.

### *Modelos mixtos*

Según Trujillo y Rivas (2005) y Rodríguez (2018) son los modelos que permiten combinar rasgos de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades reguladora de emociones, cuyas emociones son establecidas de acuerdo al contenido que se quiera estudiar.

### *Modelo Bar-on*

Los autores López (2008), Danvila, Sastre y Marroquín (2013), Mancera y Urquijo (2017) mencionan que Bar-on define a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades o competencias personales, emocionales, sociales y de destrezas, que influye la forma de entender, comprender, adaptarse y expresarse con los demás, y la manera como nos relacionamos con ellos mismos.

Las competencias de este modelo permiten explicar cómo el individuo se relaciona con las personas de su contorno y su medio ambiente, cuyos factores permiten responder de una manera efectiva las presiones y las exigencias del ambiente y estos componentes son: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad o ajuste, manejo del estrés y del estado de ánimo general.

- Intrapersonal. Este componente permite que las personas pueden identificar y sean conscientes de sus propias emociones y manifestaciones, donde encontramos la comprensión de sí mismo, el asertividad, el auto concepto, la autorrealización y la independencia. Estas personas son capaces de manifestar lo que siente de una forma abierta e independiente, con una determinante confianza en la realización de sus ideas y creencias
- Interpersonal. Muestran como punto central las habilidades y el cometido interpersonal, entre estas están la empatía, las relaciones interpersonales y las responsabilidades sociales.
- Adaptabilidad. Es cuando la persona de una manera exitosa se adecua a las exigencias del cambio del entorno, afrontando de una forma efectiva las dificultades y problemas; entre estas tenemos: solución de problemas, la prueba de la realidad y la flexibilidad.
- Manejo de estrés. Es la capacidad que tiene una persona para resistir la tensión mediante su dominio propio y sin perder el control, de una manera calmada, no impulsiva y al mismo tiempo trabajando efectivamente en sus labores bajo presión. Tenemos la tolerancia ante el estrés y el control de los impulsos.
- Componente de estado de ánimo general. Es la motivación que tiene la persona para conducirse y disfrutar de la vida, donde incluye la visión del individuo y los sentimientos de felicidad en general que tiene. Estos son la felicidad y el optimismo.

### *Aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones*

#### *Selección*

Cherniss y Goleman (2001) menciona que las empresas buscan incrementar su fuerza laboral, el área de recursos debe de implementar en su proceso de selección las competencias de inteligencia emocional aunque sea difícil de detectar estas competencias en los candidatos, sin embargo esta es la clave diferenciador para ser un organización sobresaliente, descartando los procesos de selección convencionales.

Cherniss (1999) menciona el caso de la fuerza aérea de E.E.U.U en donde se aplicó el EQ-I para seleccionar el personal de recursos humanos de primera línea de la fuerza aérea (reclutadores) y como resultado se obtuvo que el personal más exitosos tuvo los puntajes altos en las competencia de inteligencia emocional como la

asertividad, empatía, felicidad y autoconocimiento emocional, así mismo se dieron cuenta que al aplicar el EQ-I aumentaron su capacidad de predecir reclutadores exitoso en 3 veces más, otras de las ventajas de aplicar la inteligencia emocional en el proceso de selección permitió ahorrar \$3 millones anuales.

Otro caso es de L'Oreal, los agentes de ventas que fueron seleccionados por ciertas competencias emocionales, superando en ventas a los vendedores seleccionados por el proceso tradicional de empresa. Cada año los agentes de ventas seleccionados por competencias emocionales sus ventas ascendían \$ 91,370 a diferencia de los otros vendedores, por un incremento de ingresos netos de \$ 2,558,360, también disminuyo en un 63% la rotación de personal en comparación de los vendedores seleccionados de la manera tradicional (Spencer, Spencer, y McClelland, 1993)

### *Toma de decisiones*

Goleman (2005) citado en (Bino, 2016) y Hernández (2014) señala que las emociones influyen en las decisiones y en las conductas futuras. Es por esa razón de las personas deben saber manejar bien las emociones y no tomen decisiones cuando las emociones son negativas, las consecuencias pueden ser graves.

### *Creatividad*

Grawitch, Munz, Elliott, y Mathis (2003) en un estudio realizo un estudio a un grupo de 54 personas en donde se les asigno en diferentes grupos de estados de ánimo y se les encargo realizar lluvia de ideas acerca de cómo mejorar la calidad de vida de los estudiantes universitarios, se halló que el grupo de estado de ánimo positivo sus ideas eran excelentes y originales. Al saber manejar las emociones positivas, las personas despejan su mente y son más creativos en las actividades que realizan.

Cali *et al* (2018) y Pérez (2013) aportan que es la capacidad que tiene el individuo para manejar sus sentimientos, para comprenderlos y aplicarlos de una manera eficaz en el poder y la agudeza de las emociones como generador de energía humana, información, conexión e influencia.

Biedma (2017) refiere que mientras los lideres reconozcan y manejen sus emociones y la de los demás, esto los llevará a mayores niveles de éxito. El manejo de las emociones hace que el líder sea más innovador, efectivos y eficaces en sus labores; al mismo tiempo fomentar el pensamiento, la motivación, inspiración y la ilusión de sus trabajadores.

Ayuso (2016) menciona que los lideres con mayor grado de inteligencia emocional sus grupos son más cohesionados, mejor trabajo en equipo y sus trabajadores son más felices.

### *Productividad*

Fleischhacker (2014) conceptualiza que la inteligencia emocional es la destreza que tiene el individuo de utilizar las emociones en beneficio propio, con el propósito de ayudar a las personas a comportarse adecuadamente y no propiciar problemas laborales, buscando sensibilidad y reconocimiento de los sentimientos de los demás para



mejora de la productividad de la empresa; acota que la productividad de un trabajador se ve afectada cuando no existe un control estable de la inteligencia emocional, es decir cuando

no puede controlar sus emociones puede fallar el trato con sus compañeros de trabajo y con los clientes; por ende afecta su desempeño y finalmente el resultado de la empresa.

Los trabajadores que tienen un buen nivel de inteligencia emocional pueden desarrollarse adecuadamente en la parte interna y externa de una empresa, y su eficiencia en la productividad es buena. Son personas autosuficientes, tienen autocontrol, se auto motivan, son empáticas y son optimistas ante los desafíos y retos.

Ayuso (2016) indica que cuando las empresas tienen en cuenta las emociones de sus trabajadores pueden mejorar positivamente la productividad y por ende su satisfacción en el trabajo.

### *Motivación*

Biedma et al (2017) concluye que cuando el trabajador está motivado tiene éxito en las tareas que realiza, tiene mayor participación, mejor productividad y mejora su desempeño, al mismo tiempo estimula a sus compañeros a seguir con lo mismo.

### *Rendimiento*

Biedma et al (2017) indica que la inteligencia emocional es un factor determinante para lograr un rendimiento superior, permitiendo el control emocional y también frustraciones, ayuda con la adaptabilidad y el uso de las diferentes habilidades del equipo.

### *Negociaciones*

Según Sebastian (2017) mencionan que las personas con buena inteligencia emocional son capaces de utilizar estilos de resolución de conflictos. De León (2012) acota que la estrategia para la resolución de conflictos en el ámbito empresarial son las “negociaciones”.

### *Servicio al cliente*

Para Hernández (2014) acota que el servicio al cliente no solo comprende la calidad y los beneficios del servicio, incluye el transmitir de emociones positivas a los clientes, como resultado los clientes serán clientes fidelizados, por que sienten seguros y confían en el personal que presta el servicio, en su investigación realizada a la Cooperativa que brinda servicios comprobó que el buen manejo de las emociones que tienen los colaboradores son emocionalmente inteligentes y se preocupan por ganarse la confianza de los cliente.

Galindo (2017) menciona que Starbucks una empresa que considera que no vende café, sino un servicio, ha logrado quedarse en el corazón de sus clientes, considera importante la primera conexión con el cliente y es que sus colaboradores son jóvenes de 25 a 45 años que les gusta las nuevas tendencias, las nuevas tecnologías y la personalización.

### *El comportamiento organizacional*

El comportamiento organizacional se define como el comportamiento que se realiza en un trabajo, lo cual es modelado, formado y fortificado por las necesidades tácitas y explícitas de la organización.

Zárate (2012) menciona que es una disciplina científica a cuyo conocimiento se le añade continuamente una cuantía de investigaciones y avances conceptuales. Finalmente, también concluye diciendo que es una ciencia

aplicada porque la información práctica efectiva realizada en una organización puede aplicarse a muchas otras, dejando así el departamentalismo.

Amorós (2007) y Velasco (2015) mencionan que es el campo o materia que estudia el impacto que tienen los individuos, grupos y la estructura organizativa, sobre el comportamiento en las organizaciones, lo cual permite mejorar de una manera eficaz las actividades en la organización.

#### *Objetivo del comportamiento organizacional*

Permite describir, entender, predecir y controlar ciertos fenómenos que suelen suceder en la organización e incluso en el entorno organizacional.

#### *Importancia del comportamiento organizacional en las organizaciones*

Molina, Briones, y Arteaga (2011) mencionan que el comportamiento organizacional es un instrumento indispensable y necesario para todo tipo de organizaciones tanto nacional como privadas, comerciales o de servicio. Esta herramienta permite alcanzar un mayor nivel de eficacia y eficiencia en cada empresa; es un proceso de enfoque integral orientado a la cultura, el clima, las actividades y la estructura organizacional.

El buen comportamiento organizacional dependerá como se administre el capital humano en la organización, su integración, identificación, crecimiento personal y profesional, motivación, creatividad, productividad y pertenencia.

#### *La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional*

Las emociones influyen en el comportamiento organizacional y su entorno, ya que los empleados llevan cada día a sus centros de trabajo sus emociones, ya que son muy difícil de desvincularlos, necesitamos de lo racional y también de lo emocional para tomar decisiones.

Cali et al., (2015) nos mencionan que no es suficiente tener aptitudes intelectuales para alcanzar el éxito en el ámbito organizacional, al contrario necesitamos de la contribución del coeficiente emocional para actuar con responsabilidad, para exaltar las relaciones con los demás, siguiendo así las habilidades individuales que al final forman un complemento y un todo, para que el conocimiento intelectual sea manifestado y realizado correctamente, permitiendo de esta manera que el comportamiento organizacional sea el más adecuado.

#### *Importancia de la inteligencia emocional dentro de las organizaciones*

La inteligencia emocional cada vez cobra más presencia dentro de las organizaciones según Murphy y Sideman (2006) en su momento era mencionado como una moda administrativa pero con el paso del tiempo, se llegó a la conclusión que esto no es algo pasajero sino que las organizaciones le dan el interés correspondiente para poder ser más competitivos en su entorno, cada vez son más las evidencias de que una elevada inteligencia emocional significa mejor desempeño en la actividad laboral. Villa (2013) aporta que las personas menos exitosas ya en el ámbito laboral como personal es debido a un bajo coeficiente emocional, en una organización donde los colaboradores que presentan alguna señales de bajo inteligencia emocional pone en riesgo la iniciativa, la creatividad, el interés de asumir los nuevos retos, la cooperación, el trabajo en equipo, la comunicación; se presentan actitudes como la indiferencia que afecta a la productividad y por ende la organización no tendrá la capacidad de poseer clientes leales.

Van Rooy y Viswesvaran (2004) realizó una revisión de 69 estudios en donde obtuvo como resultados que la inteligencia emocional se correlaciona sobre todo en la forma moderada con el desempeño en el trabajo.

Guerrero, Govea, y Urdaneta (2006) aportan que la inteligencia emocional es importante dentro de las organizaciones debido que reduce el nivel de rotación, fortalece el trabajo en equipo, promueve la creatividad, innovación, mejora la calidad organizacional y es generadora de nuevos líderes internos así como también propicia habilidades de negociación a los ejecutivos de alta dirección por lo tanto la inteligencia emocional es una ventaja competitiva que hace diferente a la organización frente a su entorno.

## **Conclusiones**

Se concluye que la inteligencia tiene el propósito de regular nuestras emociones para obtener resultados positivos y relacionarnos de la mejor manera con los demás miembros de una organización.

El modelo adecuado para medir la inteligencia emocional es el modelo de las 4 fases, en los últimos años ha sido el modelo más aplicado y estudiado ya que no toma en cuenta los rasgos de la personalidad .

La inteligencia emocional es indispensable en las organizaciones y sobre todo en los colaboradores, permite relacionarse entre ellos y así compartir sus habilidades individuales para que el conocimiento intelectual sea expresado y realizado correctamente, las organizaciones en la actualidad toman en cuenta las habilidades técnicas, pero dan más importancia a las habilidades emocionales. Una Empresa con alto nivel de inteligencia emocional puede afrontar de forma asertivas las adversidades, siendo consciente de sus fortalezas y debilidades.

Finalmente se recomienda que el área de recursos de las diferentes organizaciones tiene el arduo trabajo de implementar y mejorar la inteligencia emocional en sus colaboradores con permanentes capacitaciones donde se da prioridad al reconocimiento e identificación de las emociones.

## Referencia

- Alkozei, A., Schawab, Z. J., & Killgore, W. D. S. (2016). El papel de la inteligencia emocional durante una tarea de toma de decisiones emocionalmente difícil. *Springer US*, 40, 39–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10919-015-0218-4>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. (U.-E. de Economía, Ed.), *Comportamiento Organizacional* (Primera Ed). Chiclayo, Lambayeque- Peru: 2008. Retrieved from [https://docgo.net/view-doc.html?utm\\_source=comportamiento-organizacional-eduardo-amoros](https://docgo.net/view-doc.html?utm_source=comportamiento-organizacional-eduardo-amoros)
- Aslan, S., & Erkus, A. (2008). Measurement of emotional intelligence: validity and reliability studies of two scales. *World Applied Science Journal*, 4(3), 430–438. Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272016000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100009)
- Ayuso Arcones, V. (2016). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Universidad de Valladolid. Retrieved from <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/18142/TFG-N.438.pdf;jsessionid=0534866321D5A909FBC21DC34430DC05?sequence=1>
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. (pp. 363–388). San Francisco, CA, US: Jossey-Bass. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/2001-00355-018>
- Bericat, E. (2012). Emociones. *Sociopedia.Isa, Universidad de Sevilla, España*, 9, 185–211. <https://doi.org/10.1177/205684601261>
- Biedma Ferrer, J. (2017). La inteligencia emocional en las organizaciones y su impacto sobre algunos aspectos de los recursos humanos. *I Congreso Virtual Internacional Economía y Contexto Organizativos: Nuevos Retos*, (octubre), 105–113. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/economia-retos/5-la-inteligencia-emocional-en-las-organizaciones.pdf>
- Bino Solís, R. A. (2016). *Inteligencia emocional y atención al cliente (Estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Lanívar. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Cali, A., Fierro, I., & Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia Unemi*, 8(15), 119. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol8iss15.2015pp119-125p>
- Cherniss, C. (1999). The Business Case for Emotional Intelligence, Prepared for the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations. Retrieved from [http://www.eiconsortium.org/pdf/business\\_case\\_for\\_ei.pdf](http://www.eiconsortium.org/pdf/business_case_for_ei.pdf)
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The Emotionally intelligent workplace*. (F. by W. Bennis, Ed.) (1st ed.). San Francisco, CA, US: Jossey-Bass. Retrieved from <http://www.ftms.edu.my/images/Document/MOD00946 - Organisarional transformatoin practice/Goleman BOOK The Emotionally Intelligent Workplace.PDF>
- Chopra, P., & K. Kanji, G. (2010). Emotional intelligence: A catalyst for inspirational leadership and management excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21, 971–1004. <https://doi.org/10.1080/14783363.2010.487704>
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. (E. M. Roca, Ed.). España. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=93655>
- Danvila Del Valle, I., & Sastre Castillo, Á. M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107–126. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/277271061\\_Inteligencia\\_Emocional\\_una\\_revision\\_del\\_concepto\\_y\\_lineas\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/277271061_Inteligencia_Emocional_una_revision_del_concepto_y_lineas_de_investigacion)
- Danvila del Valle, I., Sastre Castillo, M. Á., & Marroquín Tovar, E. (2013). The importance of professional competencies in the development of emotional intelligence. *Revista Internacional de Organizaciones*, 0(10), 157. <https://doi.org/10.17345/rio10.157-179>
- De León Toledo, N. (2012). “*Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en un empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*.” Universidad Rafel Landivar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- Dueñas Buey, M. L. (2013). IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN NUEVO RETO PARA LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA. *Educación XXI*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.5944/educxx1.5.1.384>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La inteligencional emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey Emotional. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(3), 63–93. Retrieved from [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo\\_de\\_mayer\\_salovey.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf)
- Fienco Valenica, G., & Itúrburo Salazar, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. *Nucleic Acids Research*. Universidad Politécnica Salesiana. Retrieved from [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La inteligencia emocional en el éxito](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito)

empresarial.pdf

- Fleischhacker, I. A. (2014). “ *Inteligencia emocional y productividad laboral* ” (Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica). Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- Gabel Shemueli, R. (2005). Inteligencia emocional perspectivas y aplicaciones ocupacionales. *Universidad Esan*, 16, 1–33. Retrieved from <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Galindo, E. (2017). Estrategia de Starbucks, un referente en la fidelización. Retrieved from <http://incenta.com/es/blog/estrategia-de-starbucks-fidelizacion/>
- García Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos Del Profesorado*, 3(6), 4. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408&info=resumen&idioma=ENG>
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la Mente, la teoría de las inteligencias múltiples*. (F. de la C. Economica, Ed.) (Sexta Reim). Colombia: Basic Book, Division de Harper Collins Publisher Inc., Nueva York. Retrieved from [https://utecno.files.wordpress.com/2014/07/howard\\_gardner\\_-\\_estructuras\\_de\\_la\\_mente.pdf](https://utecno.files.wordpress.com/2014/07/howard_gardner_-_estructuras_de_la_mente.pdf)
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. (Kairos, Ed.). Retrieved from <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia Emocional Daniel Goleman.pdf>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. (Editorial Kairós S.A., Ed.). Barcelona: España: RomanvÁAVills S.A. Verdager. Retrieved from <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Grawitch, M. J., Munz, D. C., Elliott, E. K., & Mathis, A. (2003). Promoting creativity in temporary problem-solving groups: The effects of positive mood and autonomy in problem definition on idea-generating performance. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 7(3), 200–213. <https://doi.org/10.1037/1089-2699.7.3.200>
- Guerrero V, F., Govea, M., & Urdaneta, E. (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 8(3), 420–438.
- Hernández Mazariegos, L. (2014). “ *Inteligencia Emocional y servicio al cliente* ” ( Estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá R . L . ). Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Lesly.pdf>
- López Munguía, O. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/615>
- Mancera Bocanegra, V. G., & Urquijo Hernandez, V. (2017). *Competencias emocionales en una organización dedicada a la fabricación y comercialización de productos cárnicos en Cali*. Fundación universitaria católica Lumen Gentium. Retrieved from [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/939/competencias\\_emocionales\\_organización\\_dedicada\\_fabricación\\_comercialización\\_productos\\_cárnicos\\_cali.pdf?sequence=1](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/939/competencias_emocionales_organización_dedicada_fabricación_comercialización_productos_cárnicos_cali.pdf?sequence=1)
- Martineaud, S., & Engelhart, D. (1998). *El test de inteligencia emocional*. (R. M. S.A, Ed.) (5° Edición). Barcelona: España.
- Mesa Jacobo, J. (2015). *Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes*. Universidad de Murcia. Universidad de Murcia. Retrieved from <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1%0Ahttp://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1%0Ahttp://www.tdx.cat/handle/10803/310420>
- Molina Sabando, L. A., Briones Véliz, Í. B., & Arteaga Coello, H. S. (2011). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de Ciencias*, 3(4), 498–510. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>
- Muñoz, R., & Rodríguez, S. (2005). La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. *Ingeniería Industrial*, 26(1), 18–24. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433558005>
- Murphy, K. R., & Sideman, L. (2006). The Fadification of Emotional Intelligence. In *A critique of emotional intelligence: What are the problems and how can they be fixed?* (pp. 283–299). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/2006-05381-012>
- Noguera Plaza, F. J. (2017). *la inteligencia emocional y el comportamiento creativo e innovador de los empleados del Sector terciario en las Pymes de España*. Universidad Católica de Murcia. Retrieved from <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/2524>
- Pérez, M. (2013). *La inteligencia emocional como clave de éxito en la empresa*. Universidad Internacional de la Rioja. Retrieved from [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1815/2013\\_04\\_09\\_ifm\\_estudio\\_del\\_trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1815/2013_04_09_ifm_estudio_del_trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez Gómez, O. (2018). *Inteligencia emocional y motivación en el personal de Enfermería de un Hospital Nivel II.2 Callao*. 2018. Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19642/Rodríguez\\_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19642/Rodríguez_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). Emotional development and emotional intelligence. In BasicBook division of Harper Collins (Ed.), *Educación XXI* (Vol. 5, p. 34). New York, NY. <https://doi.org/10.5944/educxx1.5.1.384>
- Schachter, S., & Singer, J. (1962). Schahchter & Singer. *Psychological Review*, 69(5), 21. <https://doi.org/10.1037/h0046234>
- Sebastian Lanazca, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima*. Universidad nacional de educación Enrique Guzman y Valle. Retrieved from

- [http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1395/TM-CE-Ge-3125-S1 - Sebastian Lanzca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1395/TM-CE-Ge-3125-S1-Sebastian-Lanzca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Spencer, L., Spencer, S. M., & McClelland, D. (1993). *Evaluación de competencia en el trabajo. Modelos para un desempeño superior*. Scribd. Boston, Massachusetts.
- Sternberg, R. J. (1987). *Inteligencia Humana, II Cognición, personalidad e inteligencia*. (E. Paidós, Ed.) (1° edición). Buenos Aires.
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 9–24. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Turner, S. (1999). The Significance of Shils. *Sociological Theory*, 17(2), 125–145. <https://doi.org/10.1111/0735-2751.00072>
- Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71–95. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00076-9](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00076-9)
- Velasco Espitia, M. E. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Universidad de Pamplona. Retrieved from [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)
- Villa Camacho, M. E. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. *Revista Questionar*, 1(1), 83–91. Retrieved from <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-2013-1-GTH.pdf>
- Zárate López, E. M. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <https://www.academia.edu/16490760/Zarate-Eber>
- Zárate Torres, R. A. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administracion*, 28(47), 91–104. <https://doi.org/10.25100/cdea.v28i47.76>