

Importancia de la inteligencia emocional para el éxito del liderazgo en las empresas del sector comercial de Guayaquil

Importance of emotional intelligence for leadership success in companies in the commercial sector of Guayaquil

Jair Vicente Villamar Pacheco*
Marcelo Javier Bastidas Jiménez*

RESUMEN

La inteligencia emocional es un factor que ha ido tomando más relevancia dentro del mundo empresarial. El objetivo de la presente investigación es determinar qué tan importante es la inteligencia emocional para lograr el éxito del liderazgo en las empresas del sector comercial de Guayaquil, identificando componentes claves que influyen en los líderes en la resolución de conflictos y en el entorno laboral. La investigación utilizó el tipo de investigación mixta, la cual tiene un alcance descriptivo. Se determinó realizar encuestas a 152 colaboradores del sector comercial y tres entrevistas dirigidas a expertos en el tema. Entre los principales resultados se obtuvo que los líderes son muy empáticos, tienen una muy buena comunicación, usan de manera eficaz las habilidades emocionales a la hora de resolver conflictos, aunque también deben trabajar más en cuanto a la motivación de su equipo de trabajo y un poco en la mejora del clima laboral. En conclusión, los hallazgos obtenidos resaltan como los líderes en su gran mayoría han aplicado los componentes claves de la inteligencia emocional para así tener un entorno laboral sano y un equipo de trabajo productivo.

* Ingeniero en Estadística e Informática
Universidad Politécnica Salesiana
jvillamar2@est.ups.edu.ec
ORCID <https://orcid.org/0009-0006-7326-3436>
* Doctorado en Administración de Empresas
Universidad Politécnica Salesiana
mbastidas@ups.edu.ec
ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6448-1286>

REVISTA TECNOLÓGICA
ciencia y educación
Edwards Deming

ISSN: 2600-5867

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Edited by: Tecnológico Superior Corporativo
Edwards Deming

January - June Vol. 9 - 1 - 2025

<https://revista-edwardsdeming.com/index.php/es>

e-ISSN: 2576-0971

Received: June 19, 2024

Approved: July 10, 2024

Page 68-83

Palabras clave: Inteligencia emocional, clima laboral, liderazgo empresarial, sector comercial, éxito del liderazgo.

ABSTRACT

Emotional intelligence is a factor that has become more relevant in the business world. It is known that emotional intelligence is the ability to recognize and understand one's own emotions and those of others, thanks to this it has gained more recognition within the workplace. The objective of this research is to determine how important emotional intelligence is to achieve leadership success in companies in the commercial sector of Guayaquil, by identifying its key components that greatly influence leaders and also how it contributes to conflict resolution and improvement of the work environment. In this research, the mixed type of research was used, which has a descriptive scope, in this model the quantitative and qualitative perspective is combined that helps to have a deeper analysis. To this end, it was determined to carry out surveys of 152 employees in the commercial sector and three interviews aimed at experts in the field.

Among the main results, it was obtained that leaders are very empathetic, have very good communication, effectively use emotional skills when resolving conflicts, although they must also work more in terms of the motivation of their work team and a little in improving the work environment, this can be achieved by conducting face-to-face workshops.

In conclusion, the findings obtained highlight how the vast majority of leaders have applied the key components of emotional intelligence in order to have a healthy work environment and a productive work team.

Keywords: Emotional intelligence, work environment, business leadership, commercial sector, leadership success.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es un término que tuvo su apogeo entre finales del siglo XX e inicios del XXI (Alarcón, 2019), es por ello que autores como Goleman señalan que el coeficiente intelectual ha dejado de ser indispensable, por lo que se le da más importancia a la habilidad de cada persona para poder sobre llevar sus emociones en su vida normal y laboral (Goleman, 2022).

Según los autores Bradberry y Greaver, la inteligencia emocional es un elemento relevante para desarrollarse a nivel personal y profesional y que conocerla no es lo mismo que ponerla en práctica (Bradberry & Greaves, 2012). Así mismo, otros autores indican que la importancia del liderazgo para generar el efecto deseado es: influir, mediate un accionar creativo, pero concreto (López et al., 2023).

El liderazgo es un fenómeno significativo, indispensable para el éxito de las organizaciones sociales (Díaz-Sarmiento & Silva-Guerra, 2023). El término líder ha ido modificando con el pasar de los años, según el autor Codina (2017) existen mitos relacionados con el liderazgo que se han ido rebatiendo, por ejemplo: los líderes nacen y no se hacen o para ser un líder se debe estar en un nivel alto en la jerarquía de la empresa (Codina, 2017 citado por Contreras y Feliz, 2021, p.25). Adicionalmente los siguientes autores Cortés et al. (2017) indican “los equipos más eficaces son los más inteligentes en el plano emocional y que cualquier equipo puede mejorar y alcanzar niveles más altos de inteligencia emocional” (Cortés et al., 2017, p.85 citado por Lima y Zúñiga , 2023, p.9)

El autocontrol es un componente fundamental dentro de la inteligencia emocional, es por eso que (Écheto Gutiérrez, 2024) lo define como la capacidad de manejar los estados de ánimo y poder pensar antes de decir o actuar. Tiene dos funciones, primero obtener un ambiente de confianza y segundo, mayor adaptacion a posibles cambios.

En el mundo empresarial actual, el liderazgo eficaz se ha convertido en un factor clave y que ha tomado gran relevancia para lograr el éxito en las organizaciones (Mendoza, 2021). Se conoce que la inteligencia emocional es la capacidad que se tiene de poder reconocer y entender las emociones propias y la de los demás, gracias a esto ha adquirido un gran reconocimiento dentro del ámbito laboral (Bustamante et al., 2022).

Para Mera et al. el liderazgo es la capacidad de incidir en las personas y se clasifica en tres tipos: autócrata si impone su autoridad, demócrata si considera las opiniones de su equipo y el de rienda suelta si deja actuar con libertad a su equipo (Mera et al., 2021). Según Díaz y Silva, la inteligencia emocional será habilidades más importante del siglo XXI para mantenerse vigente en los ámbitos empresariales (Díaz-Sarmiento & Silva-Guerra, 2023), es básica para potenciar el rendimiento profesional y el bienestar personal (González, 2003).

La inteligencia emocional está adquiriendo una importancia creciente en las organizaciones, debido a las ventajas que se derivan de su utilización (García, 2021). Para (Galiani & Terlato, 2020), los líderes necesitan ser capaces de comprender todo aquello que ocurre a su alrededor a fin de transitar una permanente instancia de cambio y adaptación continua. Según (Lotito, 2022), no cabe duda alguna que para convertirse en un individuo con un liderazgo emocional, ético, transparente, respetuoso y que funciona sobre valores, se requiere que haya alcanzado un alto grado de desarrollo de su inteligencia emocional. Para las organizaciones, es indispensable que estén formadas por personas que tengan conocimientos y habilidades profesionales, pero también toman en cuenta que dispongan de competencias necesarias para gestionar sus emociones de manera eficaz (Ramírez, 2022).

Dentro del sector comercial, la participación de la inteligencia emocional es de gran importancia, así lo expresa (Mautino et al., 2023), el éxito de las ventas no solo se determina por las habilidades del vendedor, sino también por la capacidad de poder conectar, empatizar y comprender a cada uno de los clientes.

El pionero en este tema es el psicólogo Daniel Goleman, quién se refiere a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades en el que contiene: la autoconciencia, motivación, empatía y habilidades sociales (Cervantes & Rojas, 2023).

El liderazgo primal y la autoconciencia

En su libro, el autor John Maxwell afirma que los grandes líderes son personas de influencia, personas que despiertan el entusiasmo y alientan lo mejor de las personas, los grandes líderes también son aquellos que saben manejar las emociones (Maxwell, 2016).

Para Assalone, la autoconciencia es conocerse a uno mismo, ser sincero con uno mismo y los demás, involucra reconocer las debilidades, emociones, necesidades y puntos fuertes que se tiene (Assalone, 2021).

Importancia de la inteligencia emocional dentro del ámbito laboral

La inteligencia emocional ha ganado reconocimiento en el ámbito laboral como esencial para el desempeño y bienestar de los empleados (Fernández et al., 2022), cómo manejan sus emociones y el impacto en su capacidad para enfrentar desafíos laborales (Vélez et al., 2024).

En puestos directivos, la inteligencia emocional es relevante porque motiva a los equipos cuando se enfrentan a un proyecto complejo (Cardona et al., 2023). Además, aquellos que poseen alta inteligencia emocional suelen ser grandes expertos en la resolución de conflictos (Buestán et al., 2025).

El objetivo primordial de este artículo es determinar qué tan importante es la inteligencia emocional para lograr el éxito del liderazgo en las empresas comerciales, mediante la identificación de componentes claves de la inteligencia emocional que tienen mucha influencia en los líderes, además de cómo contribuye a la resolución de conflictos y mejora del ambiente laboral.

La presente investigación permitirá determinar de qué forma influye la inteligencia emocional en el liderazgo dentro de las empresas del sector comercial, proporcionando datos más profundos de cómo las habilidades emocionales impactan en la eficacia del liderazgo. También realizar un análisis de qué manera los líderes que poseen una alta inteligencia emocional tienen la capacidad de mejorar el rendimiento de su equipo de trabajo, resolver con mayor eficacia los problemas que se presenten y generar un excelente ambiente laboral.

MATERIALES Y METODOS

En este artículo, se optó por usar el tipo de investigación mixta que tiene un alcance descriptivo, ya que la característica principal de este modelo es la combinación de la perspectiva cualitativa y cuantitativa en un mismo estudio.

Gracias a esto se obtuvo una comprensión más amplia sobre la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo efectivo dentro del sector comercial de Guayaquil.

A criterio del investigador, se determinó realizar 152 encuestas a colaboradores de las empresas del sector comercial y obtener tres entrevistas destinadas a expertos en el tema. Se elaboró una encuesta con base en los objetivos específicos de este artículo, la cual constó de preguntas cerradas, con el fin de obtener datos numéricos para luego realizar el análisis estadístico respectivo. Estas se aplicaron a los distintos colaboradores de las empresas comerciales en Guayaquil. También se aplicó el método cualitativo mediante las entrevistas a expertos del sector comercial, las cuales ayudaron a obtener una comprensión más profunda sobre el tema de la inteligencia emocional en el liderazgo de las empresas comerciales, aportando ideas o estrategias que se han implementado y han sido efectivas dentro de las organizaciones.

Las encuestas se realizaron de forma online, utilizando la herramienta de Google Forms para el desarrollo de las preguntas, ya que mediante un enlace se facilita la rápida distribución de esta por medio de las redes sociales, así fue como los participantes comenzaron a responder cada una de las preguntas planteadas en la encuesta, gracias a lo cual se aseguró la fácil recolección de datos de manera eficiente de todos los colaboradores que respondieron las interrogantes.

El cuestionario se orientó hacia temas sobre como los colaboradores manejan sus propias emociones en cada una de sus labores, en situaciones estresantes que se presentan ahí mismo y si tienen efectos adversos en cómo se desempeñan. También como se desenvuelven sus líderes, si son muy comunicativos o incluso si son empáticos con sus colaboradores en circunstancias difíciles que se les presenten, si los líderes están capacitados lo suficiente para poder resolver conflictos sobre todo si son muy fuertes y si no es así, como creen los colaboradores que pueden mejorar ese aspecto.

Las entrevistas fueron realizadas de forma online, ya que los entrevistados por cuestión de tiempo se les facilitaba de esta manera.

El cuestionario estuvo orientado a examinar la importancia que tiene la aplicación de la inteligencia emocional en el liderazgo organizacional, sobre todo en el sector comercial. A través de las preguntas, se buscó obtener percepción de como los líderes aplican la inteligencia emocional en cada uno de sus roles, además de identificar los componentes que más influyen en la efectividad del liderazgo. También se tomó en cuenta el tema de la empatía, la resolución de conflictos laborales, de qué forma motivan a su equipo de trabajo e ideas de cómo crear un ambiente laboral positivo y colaborativo.

RESULTADOS

Resultados de la investigación cuantitativa

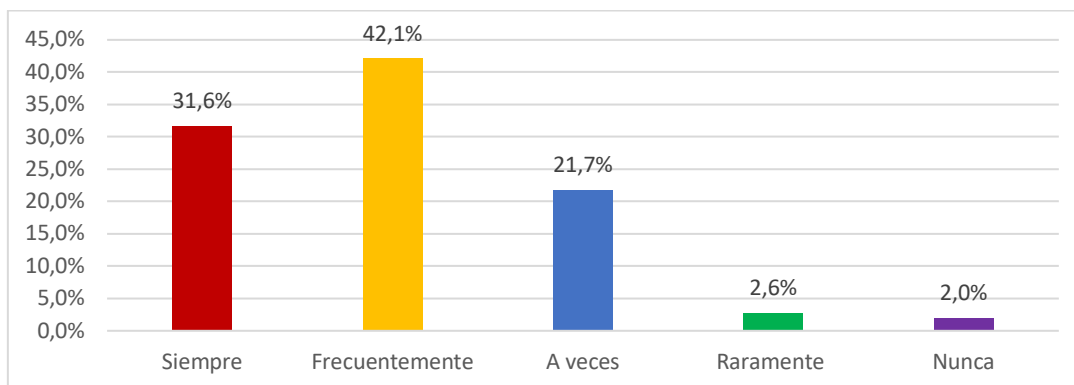
Mediante un cuestionario, se realizó la encuesta a 152 colaboradores entre hombres y mujeres, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 1: Caracterización de la muestra

Distribución de las edades	35%	18-25 años
	26%	26-35 años
	21%	36-45 años
	11%	46-55 años
	4%	56-65 años
	3%	Más de 65 años
Sexo	52,6%	Mujeres
	47,4%	Hombres
Nivel de educación	26,3%	Secundaria completa
	28,3%	Técnico o tecnólogo
	28,3%	Pregrado
	17,1%	Posgrado (Maestría, Doctorado)

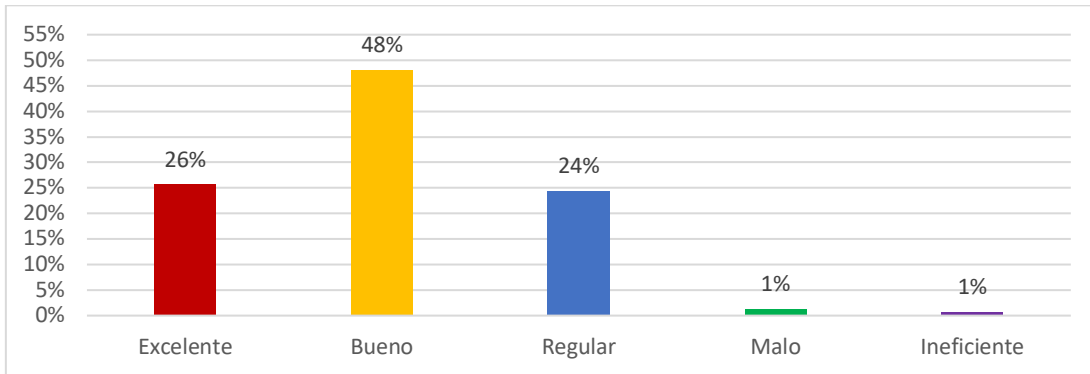
De acuerdo con la tabla 1, se puede observar que la mayor cantidad de encuestados son los de 18-25 años con un 35%, un 26% entre los de 26-35 años, 21% para los de 36-45 años, 11% los de 46-55 años y ya con un porcentaje más bajo, con 4% entre 56-65 años, 3% para los de más de 65 años. Se observa también que fueron más mujeres quienes respondieron la encuesta, 52,6%. Para finalizar, un 28,3% han respondido que poseen un título de tecnólogo o pregrado, el 26,3% solo han completado la secundaria y un 17,1% poseen un título de maestría o doctorado.

Gráfico 1. ¿Con qué frecuencia siente que comprende sus propias emociones en el trabajo?



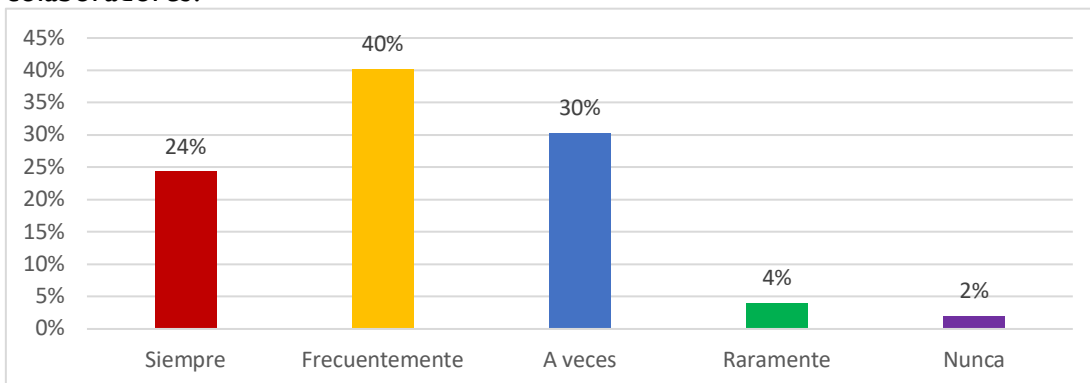
Tomando en cuenta las respuestas entre siempre y frecuentemente, se obtiene un 73,7% de encuestados que logran comprender sus emociones en sus labores, es decir, tienen gran habilidad para poder manejar las situaciones de estrés que suelen presentarse y así poder tomar decisiones correctas y poder comunicarse de gran manera. Un 21,7% indicó que a veces tienen comprensión de sus emociones, este grupo se puede ver con un gran beneficio en cuanto al desarrollo de habilidades de la inteligencia emocional, aunque también son vulnerables si se les presenta situaciones que requieran de mucho más autocontrol. Por último, se tiene un 4,6% que raramente o nunca logran comprender sus emociones, por lo tanto, esto puede afectar dentro del ambiente laboral, ya que la falta de conciencia puede repercutir en no saber controlar el estrés y alto grado de dificultad en la comunicación personal.

Gráfico 2. ¿Cómo calificaría la comunicación de sus líderes con su equipo de trabajo?



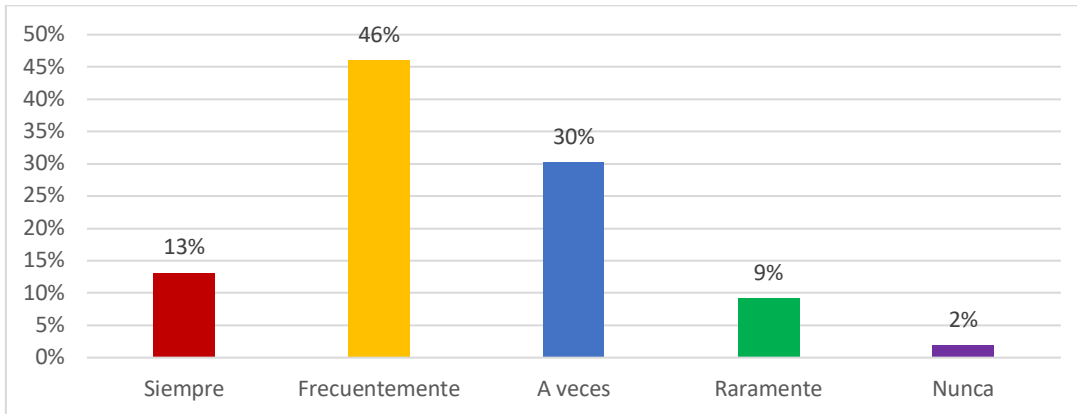
De acuerdo con la figura 2, el 74% de los encuestados indican que la comunicación de sus líderes es entre excelente y buena, esto quiere decir que se comunican de manera efectiva y sólida, por otro lado, el 24% considera de manera regular, por lo tanto, la comunicación no es deficiente, pero tampoco óptima, esto puede deberse a la falta de claridad al momento de transmitir los mensajes. Por último, un 2% consideran mala e ineficiente, esto podría desencadenar en malentendidos y falta de compromiso de estos colaboradores.

Gráfico 3. ¿Con qué frecuencia sus líderes muestran empatía hacia sus colaboradores?



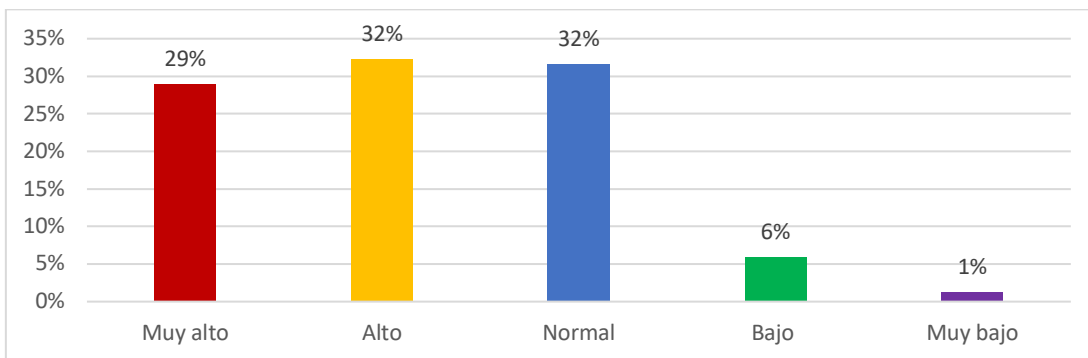
De acuerdo a la figura 3, el 64% de los colaboradores indican que sus líderes tienen una alta empatía, con este resultado se entiende que hay un entorno laboral saludable, el 30% considera que en ciertas ocasiones sus líderes tienen ese lado empático, esto puede desencadenar en inseguridad y falta de apoyo en momentos críticos y, por último, el 6% indica que sus líderes jamás muestran empatía hacia ellos, lo que significa un ambiente laboral muy indiferente e incluso esto puede provocar rotación de personal y disminución de productividad dentro de la organización.

Gráfico 4. ¿Con qué frecuencia los líderes utilizan habilidades emocionales para la resolución de conflictos?



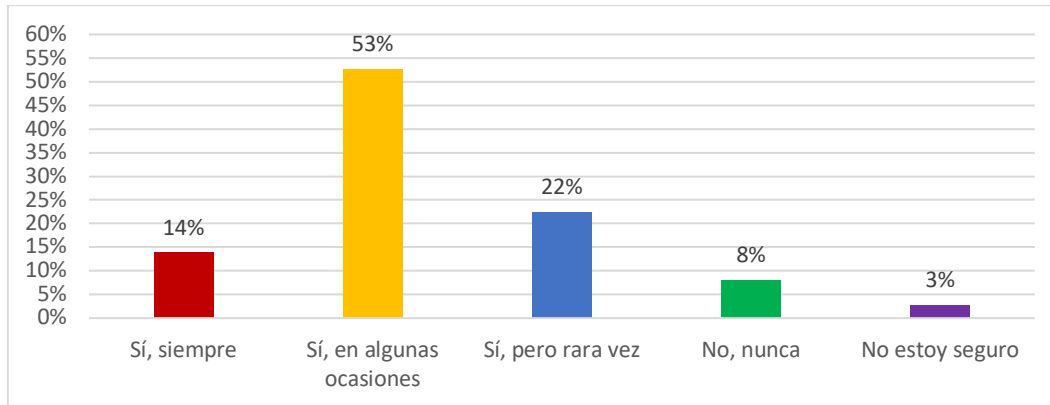
De acuerdo con los encuestados, un 59% indica que sus líderes siempre o frecuentemente usan habilidades emocionales, es un resultado positivo ya que saben usar estas habilidades para manejar los conflictos de excelente forma. Por otro lado, el 30% de encuestados dice que a veces sus líderes tienden a usar las habilidades emocionales para la resolución de conflictos, en casos así puede provocar tensión y afectar poco a poco la dinámica del equipo. Por último, el 11% señala que raramente o nunca, sus líderes utilizan estas habilidades, este resultado puede desencadenar en desmotivación del equipo de trabajo y afectar fuertemente al ambiente laboral.

Gráfico 5. ¿Cómo calificaría el impacto que tiene la inteligencia emocional de los líderes para la mejora del ambiente laboral?



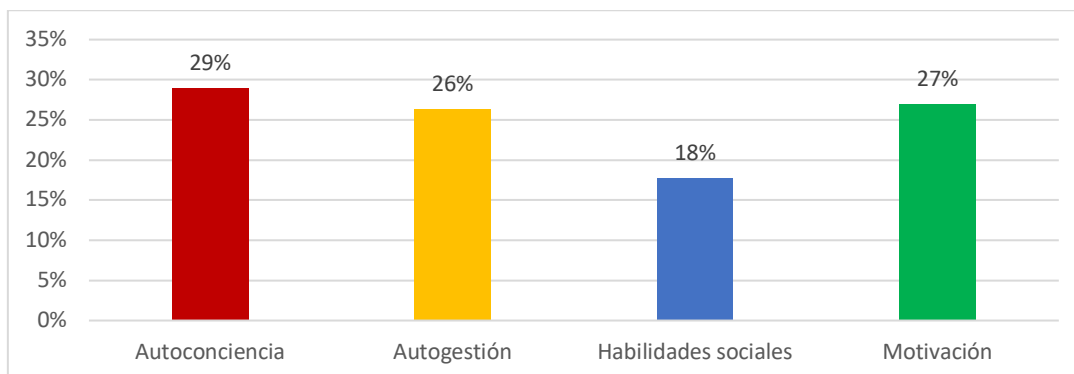
De acuerdo con la figura 5, el 61% de los colaboradores encuestados indica que el impacto que tiene la IE de los líderes es muy alta o alta, un excelente resultado ya que, si usan la IE de manera efectiva se verá muy beneficiada la organización y los colaboradores sacarán su máximo potencial. El 32% señala que, el impacto es normal, por lo tanto, consideran que no es un factor clave para la mejora del entorno. Por último, el 7% percibe bajo o muy bajo el impacto de la IE de sus líderes, es decir, no lo aplican de manera efectiva y esto podría estar ligado al no uso de habilidades emocionales.

Gráfico 6. ¿Ha presenciado alguna vez un líder de su empresa utilizando habilidades emocionales para resolver un conflicto?



De acuerdo con la figura 6, el 67% de encuestados establece que siempre o en ciertas ocasiones han observado a sus líderes aplicar las habilidades emocionales para poder resolver conflictos, es decir, se percibe un ambiente de trabajo respetuoso. El 22% indica que rara vez ha presenciado esto de parte de sus líderes, significa que los líderes no priorizan las habilidades para la resolución de conflictos o que solo la usan cuando el problema es más grave. Por último, el 11% señala que jamás han presenciado a un líder usando las habilidades emocionales o a su vez no están seguros de haber visto, aquí se podría observar una desconexión entre las expectativas que tienen los empleados con las acciones que implementan los líderes.

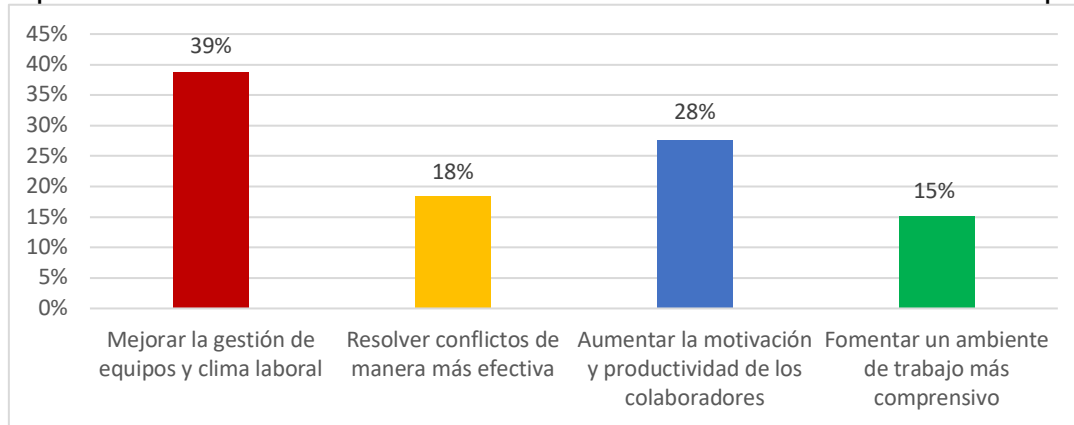
Gráfico 7. ¿ En qué áreas de la inteligencia emocional cree usted que los líderes de su empresa necesitan más desarrollo?



El 29% de los colaboradores señalan que los líderes deben capacitarse más en la autoconciencia, ya que perciben que no tienen el control suficiente de sus emociones, generando reacciones impulsivas, un 27% indica que deben mejorar mucho la motivación hacia sus colaboradores, esto afecta mucho en el desempeño laboral y la organización pierda productividad. Por otra parte, un 26% indica que observan

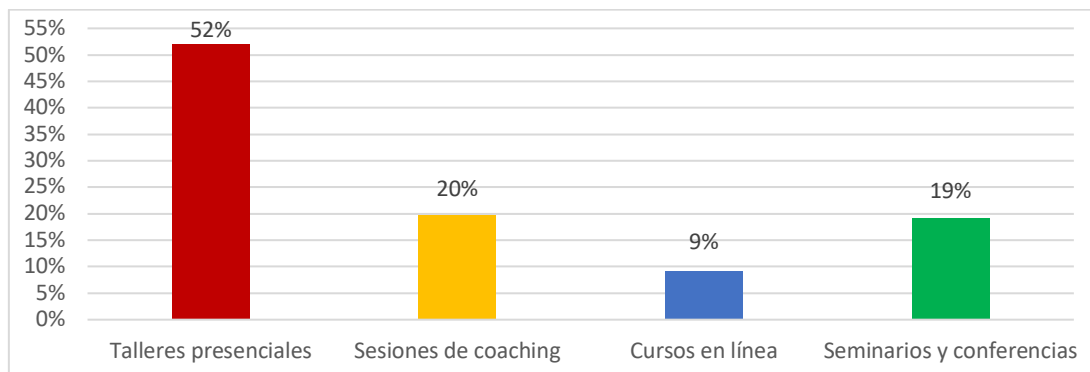
dificultades en sus superiores al momento de manejar situaciones de estrés, lo que lleva a que pierdan el enfoque en momentos tensos. Para finalizar, el 18% dice que se debe trabajar más en el desarrollo de las habilidades sociales para así poder construir relaciones sólidas, resolver conflictos y mejorar la comunicación.

Gráfico 8. ¿Por qué cree que es importante que los líderes estén en constante capacitación sobre la inteligencia emocional? (Seleccione la opción que mejor represente su opinión)



De acuerdo con la figura 8, el 39% de los colaboradores indican que para ellos es más importante que se sigan desarrollando en la gestión de equipo y clima laboral, consideran que es más importante para la dinámica del equipo de trabajo, seguido de un 28% que señalan la motivación de los líderes como algo indispensable, el 18% señala que deberían mejorar más la efectividad a la hora de resolver conflictos y por último, un 15% considera que sus líderes deben trabajar más en la parte de tener un ambiente laboral más comprensivo.

Gráfico 9. ¿Qué tipo de capacitación usted prefiere para el desarrollo de la inteligencia emocional en los líderes de su empresa?



De acuerdo con los encuestados, un 52% indica que valoran más la interacción directa mediante los talleres presenciales, el 20% cree que se necesita un enfoque más

personalizado gracias a las sesiones de coaching, un 19% señala que los líderes deben aprender de expertos y así adquirir conocimientos teóricos, por último, un 9% dice que sus líderes deben tomar cursos en línea.

Tabla 2. Análisis de la entrevista

N.º	Pregunta	Análisis
1	¿Cómo definiría la inteligencia emocional dentro del liderazgo empresarial?	Referente a la pregunta realizada a los entrevistados, coincidieron que la inteligencia emocional dentro de las organizaciones es fundamental para saber entender y comprender las emociones de sus colaboradores y poder enfrentar con serenidad cualquier situación conflictiva, que ayude a fortalecer los principios y normas de la organización.
2	¿En su experiencia, cuáles son los componentes de la inteligencia emocional que mayor impactan en el liderazgo efectivo?	Los entrevistados concordaron que la empatía y el autocontrol es fundamental para saber sobrellevar situaciones conflictivas que se puedan presentar. Además, uno de los entrevistados compartió que el líder empresarial debe tener clara sus habilidades interpersonales, ya que son trascendentales al momento de liderar un equipo de trabajo.
3	¿Cómo evaluaría la importancia de la empatía en el liderazgo de las empresas comerciales?	Los entrevistados compartieron que un buen líder debe saber identificarse y compartir sentimientos con su equipo, ya que de esta forma generará un ambiente de paz y confianza, lo que permitirá tener personas motivadas y enfocadas en su trabajo.
4	¿Puede describir una situación en que la inteligencia emocional fue factor clave para la resolución de un conflicto laboral?	Los entrevistados proporcionaron distintos ejemplos sobre situaciones donde la inteligencia emocional fue clave para resolver un conflicto. Un entrevistado indicó que la autoconciencia es fundamental, ya que saber reflexionar sobre las propias emociones fomenta al diálogo abierto que juega un papel importante en la resolución efectiva de los problemas. Por otra parte, otro de los entrevistados compartió que el líder debe siempre tener empatía, porque pueden existir factores externos que afecte a un colaborador y esto le haya generado problemas dentro del ámbito laboral. Para culminar, un tercero concluyó con la importancia que el trabajo colaborativo tiene para resolver conflictos y además ayudará a prevenir futuros desacuerdos dentro del equipo de trabajo.

5 ¿Cómo pueden los líderes usar la inteligencia emocional para motivar y sacar el mejor desempeño de su equipo de trabajo?

Los entrevistados compartieron en que la motivación de los líderes es indispensable para tener un equipo de trabajo eficaz, ha esto el primer entrevistado aportó que cada líder debe siempre valorar las fortalezas del equipo y el potencial que cada integrante posee, este reconocimiento hará que la autoestima de los colaboradores crezca y a la vez estén dispuestos a sacar su máximo potencial. El segundo indicó que la buena comunicación es importante, ya que, si los líderes saben hacer llegar el mensaje a su equipo y además está atento al estado emocional de cada uno, podrá intervenir de manera adecuada en situaciones complicadas que se presenten. Para concluir, el último entrevistado finalizó aportando sobre realizar actividades motivadoras, tipo incentivos o reconocimientos y así poder mantener el alto nivel de compromiso y satisfacción laboral del equipo de trabajo.

6 ¿De qué forma influye la inteligencia emocional para obtener un ambiente laboral positivo y colaborativo?

Los entrevistados coinciden que la inteligencia emocional influye de una manera primordial en todos los aspectos del ambiente laboral, ya que al tener que trabajar en colaboraciones interpersonales aporta positivamente al desenvolvimiento de diferentes funciones. El líder debe formar un ambiente laboral efectivo, colaborativo, otorgar actitud positiva y generar confianza.

7 ¿Qué tipo de formación considera que es la más efectiva para mejorar la inteligencia emocional de los líderes del sector comercial?

Los entrevistados proporcionaron distintos puntos de vista con respecto a la pregunta, uno de ellos consideró que la mejor formación para un líder debe incluir psicología y gestión de talento humano. Por otra parte, el segundo opinó que lo mejor es conocerse uno mismo, saber cómo reaccionar a las diversas situaciones que se presenten y que consecuencia se ha tenido. Por último, un tercero concluyó que los líderes deben realizar talleres especializados en resolución de conflictos y manejo de las interrelaciones personales.

En los principales resultados, se obtuvo que los líderes en un 64% muestran siempre o constantemente empatía hacia sus colaboradores, está parcialmente de acuerdo con el estudio de (Suárez Flores y Campoverde Flores, 2024) quienes con un 58,72% indican que son empáticos con su equipo de trabajo.

En el estudio se tuvo que el 74% de los encuestados califica entre excelente y buena la comunicación de sus líderes, dato que se ajusta parcialmente con el estudio realizado por (Vera Jadán, 2024) que con un 56% de colaboradores indica que la comunicación es buena y abierta entre todos, lo que es muy importante ya que la comunicación eficaz entre los líderes y sus colaboradores es indispensable para el éxito organizacional.

Los líderes necesitan trabajar más en la motivación, se obtuvo un 27% de colaboradores que indican este componente donde sus superiores deben desarrollarse. Este resultado de la motivación de los líderes coincide con la investigación realizada por el autor (Salazar Gómez, 2020).

También se tomó en cuenta las áreas de la inteligencia emocional, se tuvo que un 29% de los colaboradores considera que es el área más importante para desarrollar y las habilidades sociales es la menos importante con un 18%, relacionando estos resultados con el estudio del autor (Enriquez Patiño y Benavides Cely, 2024) resaltando que un 36,4% indica que la autoconciencia si es un área a destacar, sin embargo el resultado de las habilidades sociales no concuerda, ya que un 47,6% señala que es el área fundamental donde se debe desarrollar más.

DISCUSIÓN

En esta investigación se pudo confirmar que la inteligencia emocional es un elemento fundamental para llegar al éxito del liderazgo en las empresas comerciales de Guayaquil. Los líderes han demostrado distintas habilidades emocionales que a su vez son efectivas, la empatía, autocontrol y motivación, son los elementos más usados por ellos y que gracias a estas habilidades han mejorado las relaciones interpersonales.

Los hallazgos obtenidos también resaltan como la inteligencia emocional en base a la cultura de comunicación abierta y efectiva ha mejorado considerablemente el entorno laboral, además de como también las habilidades emocionales por parte de los líderes han resuelto conflictos fuertes y desarrollado el rendimiento del equipo de trabajo.

También las empresas comerciales deben tener en cuenta adaptar programas de desarrollo emocional, que sirven para seguir capacitando y fortaleciendo la inteligencia de cada uno de los líderes, ya que esto traerá como resultados mayor consistencia del equipo, mejora notablemente el entorno y la productividad de la organización sea mayor. Además, el tener líderes con alta inteligencia emocional ayuda al fomento de un ambiente innovador, por lo que promoverán un cambio notable en la mentalidad de cada uno de los colaboradores.

En conclusión, la inteligencia emocional sobresale como una habilidad esencial para llevar a cabo un liderazgo eficaz dentro de las empresas comerciales de Guayaquil, como influye para la mejora del clima laboral, la eficacia en la resolución de conflictos e importancia para generar estrategias que lleven al éxito organizacional.

REFERENCIAS

- Alarcón, A. (2019). *Inteligencia emocional: una revisión teórica, 2019*. 1–19. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6879/Alarcón Cubas Ana Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6879/Alarcón%20Cubas%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Assalone, E. (2021). *Hegel: Autoconciencia y reconocimiento*.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2012). *Inteligencia Emocional-2.0 Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente.pdf*. Conecta.
- Buestán, G., Godoy, G., Ponce, N., & Reyes, A. (2025). Gamificación para el desarrollo de la inteligencia emocional en la resolución de problemas. *Revista Académica YACHAKUNA*, 2(1), 79–101.
- Bustamante, R. Y. S., Reyes, S. I. C., & Delgado, Y. M. P. (2022). Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 262–279.
- Cardona, D., Ramírez, C., & Manotas, M. (2023). Inteligencia Emocional: herramienta para la Transformación Gerencial. *Revista Científica Anfibios*, 6(2), 40–48.
- Cervantes, P., & Rojas, L. (2023). La inteligencia emocional, modelos para su desarrollo. Segunda parte: Modelo de Daniel Goleman. *Revista Reforma Siglo XXI*, 29(114), 45–46. <https://reforma.uanl.mx/index.php/revista/article/view/70>
- Díaz-Sarmiento, C., & Silva-Guerra, H. (2023). Liderazgo global: una revisión del concepto, enfoques, competencias y retos en el contexto organizacional actual. *Clío América*, 17(34), 58–71. <https://doi.org/10.21676/23897848.5578>
- Fernández, P., Cabello, R., Gómez, R., Gutiérrez, M. J., & Megías, A. (2022). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 15(2), 144–147. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.15842>
- Galiani, D., & Terlato, A. (2020). Desde la inteligencia emocional al liderazgo empático. In *ECONSTOR Make Your Publications Visible (Issue 768)*. Serie Documentos de Trabajo. <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/768.pdf>
- García, E. (2021). *Revisión sistemática de la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en el contexto organizacional*.
- Goleman, D. (2022). *La Inteligencia Emocional; Por Que Es Mas Importante Que El Cociente Intelectual*. EDICIONES B.
- González, J. (2003). La gestión de los recursos humanos en las organizaciones sindicales. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 163–216.
- López, J., Picazo, N., & Martínez, E. (2023). *Liderazgo de acción positiva*. Ediciones Octaedro.
- Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(1), 71–86. <https://doi.org/10.29393/ran8-2lif10002>
- Mautino, V., Carolina, J., Solís, C., & Hermelinda, C. (2023). El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los vendedores de una empresa comercial automotriz en la Ciudad de Lima: Un enfoque para mejorar la

- satisfacción del cliente y los resultados de ventas. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/673149>
- Maxwell, J. C. (2016). *Liderazgo: Lo que todo líder necesita saber*. Grupo Nelson.
- Mendoza, F. (2021). La importancia del liderazgo y la resiliencia en tiempos de incertidumbre económica. Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Veritas de Difusao Científica*, 2(2), 1–19.
- Mera, M., Cruz, K., & Zambrano, E. (2021). El liderazgo y su importancia en las organizaciones. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 15(15), 1–9. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/15-enero21/liderazgo-organizaciones>
- Ramírez, W. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: *Lúmina*, 23(1), E0019. <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>
- Vélez, S., Valdez, A., & Rendón, I. (2024). La inteligencia emocional como habilidad para la vida en el desarrollo infantil desde la experiencia cotidiana. *Sinergia Académica*, 7(Especial), 122–149. <https://doi.org/10.51736/sa.v7iespecial.203>