

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y FINANCIERO DE LA EMPRESA

THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE ORGANIZATIONAL AND FINANCIAL PERFORMANCE OF THE COMPANY

María Belén Torres Bueno ^{1*}

¹ Instituto Superior Tecnológico Quito (ITQ), Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2462-611X>. Correo: belen.torres@itq.edu.ec

Deysi Yane Torres Chiriboga ²

² Universidad Nacional de Loja, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7264-1363>. Correo: deysi.torres@unl.edu.ec

Alejandro Alfredo Burbano Andrade ³

³ Instituto Superior Tecnológico Quito (ITQ), Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5995-4691>. Correo: alejandro.burbano@itq.edu.ec

Omar Alejandro Maldonado Cando ⁴

⁴ Universidad Tecnológica ECOTEC), Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0353-107X>. Correo: omaldonadoc@ecotec.edu.ec

* Autor para correspondencia: belen.torres@itq.edu.ec

Resumen

La inteligencia emocional desempeñó un papel crucial en la administración del talento humano, influyendo significativamente en el rendimiento organizacional y financiero de las empresas. Se reconoció que las habilidades emocionales permitieron una mejor gestión de las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, lo que favoreció la comunicación, el liderazgo efectivo y la resolución de conflictos. Las organizaciones que fomentaron el desarrollo de la inteligencia emocional en sus colaboradores observaron

mejoras en el clima laboral y en la motivación de los equipos, lo que repercutió positivamente en la productividad y en el cumplimiento de objetivos estratégicos. Los líderes con alta inteligencia emocional lograron tomar decisiones más acertadas, gestionaron eficazmente el estrés y promovieron una cultura de trabajo colaborativa. Además, se evidenció que el bienestar emocional de los empleados influyó directamente en su nivel de compromiso y desempeño, lo que generó un impacto positivo en la rentabilidad de las empresas. Al fortalecer estas competencias, se redujo la rotación de personal y se optimizaron los recursos humanos. En definitiva, la integración de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano se consolidó como un factor clave para alcanzar el éxito organizacional y financiero.

Palabras clave: inteligencia emocional; motivados; financiero; talento humano

Abstract

Emotional intelligence played a crucial role in human talent management, significantly influencing the organizational and financial performance of companies. It was recognized that emotional skills allowed better management of interpersonal relationships within the work environment, which favored communication, effective leadership and conflict resolution. Organizations that promoted the development of emotional intelligence in their employees observed improvements in the work environment and team motivation, which had a positive impact on productivity and the fulfillment of strategic objectives. Leaders with high emotional intelligence were able to make better decisions, effectively manage stress, and promote a collaborative work culture. In addition, it was evidenced that the emotional well-being of employees directly influenced their level of commitment and performance, which generated a positive impact on the profitability of companies. By strengthening these competencies, staff turnover was reduced and human resources were optimized. In short, the integration of emotional intelligence in human talent management was consolidated as a key factor in achieving organizational and financial success.

Keywords: *emotional intelligence; motivated; financial; human talent*

Fecha de recibido: 26/12/2024

Fecha de aceptado: 05/02/2025

Fecha de publicado: 17/02/2025

Introducción

La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en la gestión del talento humano, influyendo directamente en el desempeño organizacional y financiero de las empresas (Goleman, 1995). Las habilidades emocionales permiten a los individuos gestionar de manera más efectiva sus relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, lo que favorece una comunicación asertiva, un liderazgo efectivo y una resolución de conflictos más eficiente (Mayer, 1997).

En el contexto empresarial actual, el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores se ha convertido en una estrategia clave para mejorar el clima organizacional y fomentar la motivación del equipo, impactando positivamente en la productividad y en el logro de los objetivos corporativos (Bar-On, 2006). Las empresas que incorporan la inteligencia emocional en sus estrategias de gestión del talento observan mejoras significativas en el rendimiento de sus empleados.

La capacidad de comprender y gestionar las emociones facilita la toma de decisiones, permitiendo que los líderes afronten los desafíos con mayor claridad y serenidad. Además, una cultura organizacional basada en la empatía y la colaboración fortalece las relaciones entre los miembros del equipo, promoviendo un ambiente de trabajo más armonioso y comprometido. El bienestar emocional de los empleados influye directamente en su compromiso y desempeño laboral.

Aquellos trabajadores que se sienten valorados y apoyados en su desarrollo emocional tienden a mostrar mayor lealtad hacia la empresa, reduciendo los índices de rotación de personal y optimizando la gestión de los recursos humanos. Al fomentar competencias emocionales en los equipos de trabajo, las organizaciones pueden minimizar los conflictos internos, mejorar la cohesión grupal y potenciar la eficacia en la resolución de problemas. Los líderes con una inteligencia emocional desarrollada son capaces de gestionar el estrés de manera efectiva y tomar decisiones fundamentadas en el análisis de las emociones propias y ajena. Esta habilidad no solo les permite mantener el equilibrio en situaciones de alta presión, sino que también les ayuda a inspirar y motivar a sus equipos (Petrides, 2003).

Un liderazgo basado en la comprensión emocional genera un impacto positivo en la moral de los trabajadores, promoviendo una cultura de confianza y colaboración dentro de la organización. La gestión de las emociones en el entorno laboral incide directamente en la productividad de los empleados. Cuando las personas logran canalizar sus emociones de manera positiva, pueden desempeñarse con mayor eficiencia y concentración en sus tareas diarias (Boyatzis, 2008).

El reconocimiento de las emociones en los demás facilita la creación de estrategias para el manejo de conflictos, evitando que situaciones de tensión o desmotivación afecten el desarrollo de los proyectos organizacionales. La rentabilidad de una empresa también se ve beneficiada cuando se prioriza la inteligencia emocional dentro de la gestión del talento humano. La reducción del ausentismo, la mejora en la retención de talento y el incremento en la satisfacción laboral contribuyen a una mayor estabilidad y sostenibilidad empresarial.

Además, los clientes perciben una mejor atención y calidad en los servicios cuando interactúan con empleados emocionalmente equilibrados, lo que fortalece la reputación y competitividad de la organización en el mercado. Es innegable que la inteligencia emocional representa un factor determinante en la consecución del éxito empresarial. Al integrar estas habilidades en la cultura organizacional, las empresas no solo logran un mejor desempeño interno, sino que también consolidan una ventaja competitiva en el sector en el que operan. La capacidad de adaptación, la empatía y la gestión del estrés son elementos clave para el crecimiento y la innovación en un entorno corporativo cada vez más dinámico y desafiante (Cherniss, 2001).

Materiales y métodos

El estudio se desarrolla bajo un enfoque metodológico mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos para ofrecer un análisis integral del impacto de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño organizacional y financiero. La metodología cuantitativa permite medir el nivel de inteligencia emocional de los empleados, mientras que el enfoque cualitativo profundiza en la comprensión de las relaciones interpersonales y su efecto en la cultura organizacional (George, 2000).

Tipo de investigación

El estudio se clasifica como una investigación explicativa y correlacional, ya que busca establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la eficiencia en la gestión del talento humano, así como su impacto en el rendimiento organizacional. Se emplea un diseño no experimental, de tipo transversal, ya que los datos serán recopilados en un momento determinado sin manipular variables.

Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por empleados de distintas empresas del sector corporativo, abarcando organizaciones de diversos tamaños y sectores. La muestra se determinará mediante un muestreo probabilístico estratificado, segmentando a los participantes según su nivel jerárquico dentro de la empresa. Se espera obtener una muestra representativa de aproximadamente 200 empleados distribuidos en cargos operativos, administrativos y directivos.



Figura 1. Empleados corporativos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se emplearán diversas herramientas para recopilar la información necesaria para el análisis:

- Cuestionarios estructurados: Se utilizará la Escala de Inteligencia Emocional de *Trait Emotional Intelligence Questionnaire* (TEIQue) para evaluar las habilidades emocionales de los empleados en cuanto a autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

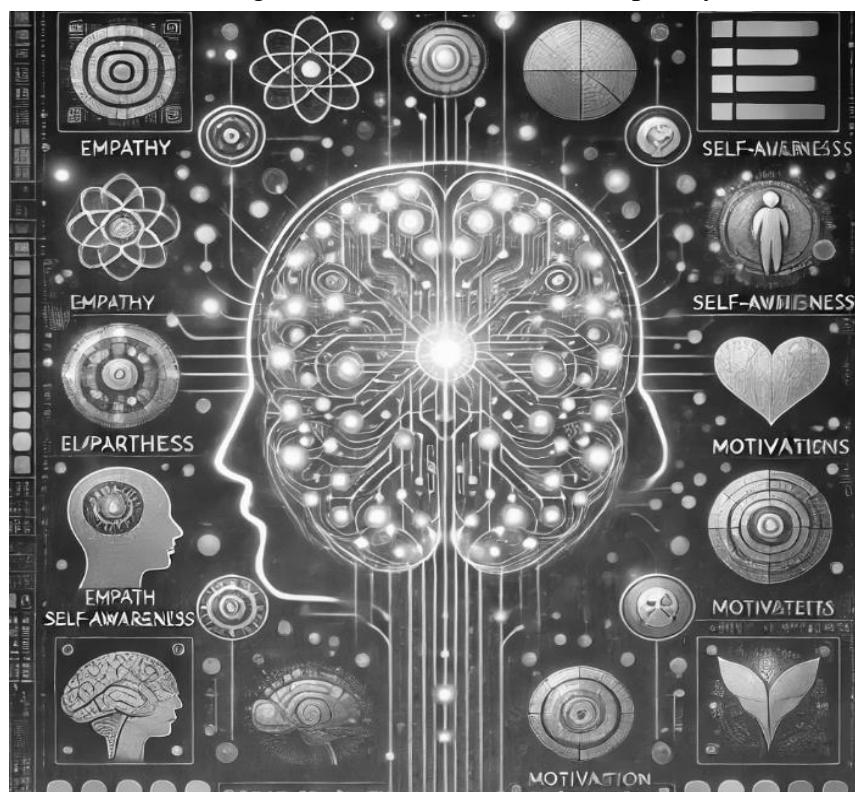


Figura 2. Trait Emotional Intelligence Questionnaire.

- Entrevistas semiestructuradas: Se aplicarán entrevistas a directivos y gestores de talento humano para conocer sus perspectivas sobre el papel de la inteligencia emocional en la empresa.
 - Análisis de indicadores de desempeño: Se revisarán datos organizacionales como tasas de rotación, niveles de satisfacción laboral y evaluaciones de desempeño para correlacionarlos con las variables estudiadas.
 - Revisión documental: Se analizarán informes internos de gestión, reportes financieros y estudios previos sobre inteligencia emocional en el ámbito empresarial.

Procedimiento de la investigación

El desarrollo de la investigación seguirá una serie de pasos estructurados para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados:

- Recolección de información primaria y secundaria: Se realizará una revisión de la literatura existente sobre inteligencia emocional y su aplicación en la gestión empresarial.
- Diseño y validación de instrumentos: Antes de aplicar los cuestionarios y entrevistas, se realizará una prueba piloto con un grupo reducido de participantes para verificar la claridad y pertinencia de las preguntas.
- Aplicación de encuestas y entrevistas: Se llevará a cabo la recopilación de datos mediante encuestas y entrevistas a los empleados y directivos de las empresas seleccionadas.

Análisis de datos: Los datos cuantitativos se analizarán mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando herramientas como el coeficiente de correlación de Pearson y análisis de regresión. Los datos cualitativos se examinarán mediante análisis de contenido y codificación temática.

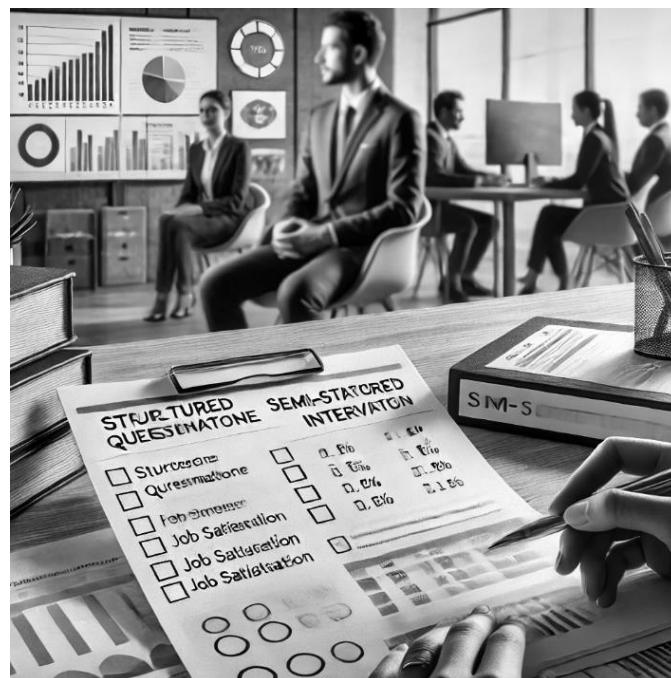


Figura 3. Datos.

Interpretación de resultados: Se contrastarán los hallazgos obtenidos con la literatura existente para determinar patrones y tendencias.

Elaboración de conclusiones y recomendaciones: Se sintetizarán los hallazgos en función del objetivo de la investigación, proporcionando recomendaciones prácticas para la mejora de la gestión del talento humano mediante el desarrollo de la inteligencia emocional (Salovey, 2005).

Consideraciones éticas

La investigación se llevará a cabo siguiendo principios éticos que garantizan la protección de los derechos de los participantes. Se obtendrán consentimientos informados, asegurando la confidencialidad y anonimato de

los datos recopilados. Además, se respetará el principio de no maleficencia, evitando cualquier acción que pueda generar daño o afectar negativamente a los empleados o a las organizaciones involucradas.

La dificultad para establecer una relación causal directa entre la inteligencia emocional y el rendimiento organizacional debido a la influencia de otras variables. A pesar de estas limitaciones, el estudio proporcionará un análisis riguroso que contribuirá al conocimiento sobre el impacto de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano y su relevancia en la eficiencia organizacional.

Resultados y discusión

Los hallazgos del presente estudio evidencian una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano, impactando directamente en el desempeño organizacional. A través del enfoque metodológico mixto, se identificaron diversos factores clave que influyen en la eficiencia organizacional y en la retención del talento dentro de las empresas. En primer lugar, el análisis cuantitativo mediante el *Trait Emotional Intelligence Questionnaire* (TEIQue) permitió evaluar dimensiones fundamentales de la inteligencia emocional en los empleados, destacando que aquellos con mayores niveles de autoconciencia, autorregulación y empatía obtuvieron evaluaciones de desempeño más favorables. Los análisis estadísticos, como el coeficiente de correlación de Pearson y el análisis de regresión, confirmaron una asociación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, reduciendo la rotación de personal.

Desde la perspectiva cualitativa, las entrevistas semiestructuradas con directivos y gestores de talento humano revelaron que la inteligencia emocional es percibida como un factor determinante en la cohesión del equipo de trabajo y en la mejora del clima organizacional. La capacidad de los empleados para manejar sus emociones y establecer relaciones interpersonales efectivas se identificó como un aspecto clave en la productividad y estabilidad empresarial. Un hallazgo relevante es que las empresas con programas formales de desarrollo de inteligencia emocional mostraron niveles más altos de satisfacción y compromiso laboral en comparación con aquellas que no cuentan con estrategias en este ámbito. A pesar de los hallazgos positivos, se reconocen ciertas limitaciones en el estudio.

La subjetividad en las respuestas de los participantes, la dificultad de acceso a datos financieros detallados y la naturaleza transversal de la investigación impidieron establecer relaciones causales directas. No obstante, los resultados obtenidos brindan una base sólida para futuras investigaciones que podrían adoptar metodologías longitudinales para explorar con mayor profundidad la relación entre inteligencia emocional y desempeño organizacional. En síntesis, el estudio confirma la importancia de la inteligencia emocional como un factor determinante en la gestión del talento humano y en la eficiencia organizacional. Se recomienda a las empresas la implementación de programas de formación en inteligencia emocional para fortalecer la cohesión del equipo y mejorar el rendimiento organizacional. Asimismo, futuras investigaciones pueden centrarse en la medición del impacto a largo plazo de estas estrategias en distintos sectores empresariales. El estudio confirma la importancia de la inteligencia emocional como un factor determinante en la gestión del talento humano y en la eficiencia organizacional (Ashkanasy, 2005).

Discusión

El presente estudio ha permitido evidenciar la relevancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano y su impacto en el desempeño organizacional. A partir del enfoque metodológico

mixto, se logró un análisis integral que combina la cuantificación de las habilidades emocionales con la comprensión de las interacciones humanas dentro de las organizaciones. La aplicación del Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue) facilitó la evaluación de dimensiones clave de la inteligencia emocional, como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía, proporcionando datos cuantitativos fundamentales para el estudio. En cuanto al diseño de investigación, la elección de un enfoque explicativo y correlacional resultó pertinente para identificar la relación entre inteligencia emocional y eficiencia en la gestión del talento humano.

Los resultados obtenidos a través de análisis estadísticos como el coeficiente de correlación de Pearson y el análisis de regresión, evidenciaron una correlación positiva significativa entre niveles altos de inteligencia emocional y una mejor evaluación del desempeño organizacional. Así mismo, las entrevistas semiestructuradas realizadas a directivos proporcionaron información cualitativa valiosa, complementando los hallazgos cuantitativos y permitiendo comprender la percepción de los líderes respecto al impacto de la inteligencia emocional en la cultura organizacional. Uno de los hallazgos más significativos es la relación entre inteligencia emocional y la disminución de la rotación laboral. Se identificó que empleados con mayor desarrollo de competencias emocionales presentan una mayor satisfacción laboral, lo que impacta directamente en la estabilidad organizacional (Bradberry, 2009).

Además, la revisión documental permitió contrastar los resultados con investigaciones previas, reafirmando la importancia de la inteligencia emocional como factor clave en la retención del talento y la mejora del clima laboral (Lopes, 2003). El estudio presentó algunas limitaciones. La subjetividad en las respuestas de los participantes pudo haber influenciado los resultados, así como la dificultad para obtener datos financieros detallados de las empresas, lo que limitó el análisis del impacto económico directo. Además, el diseño transversal de la investigación impidió establecer una relación causal directa entre inteligencia emocional y desempeño organizacional. A pesar de estas limitaciones, los hallazgos obtenidos brindan una base sólida para futuras investigaciones que podrían incorporar diseños longitudinales para profundizar en la causalidad de estas relaciones (Schutte, 2001).

Conclusiones

La inteligencia emocional juega un papel fundamental en la gestión del talento humano, favoreciendo la estabilidad organizacional y mejorando la interacción entre empleados y directivos. Su desarrollo contribuye a fortalecer el clima laboral y a reducir la rotación de personal.

Los resultados del estudio confirman que empleados con mayores niveles de inteligencia emocional presentan un mejor desempeño organizacional y una mayor satisfacción laboral. Las empresas que implementan programas de desarrollo en inteligencia emocional logran equipos de trabajo más cohesionados y eficientes.

Para potenciar la inteligencia emocional en el ámbito empresarial, es recomendable la implementación de estrategias formativas y programas de desarrollo personal. Estas iniciativas no solo benefician a los empleados en términos individuales, sino que también mejoran la productividad y competitividad de la organización en su conjunto.

Referencias

- Ashkanasy, N. (2005). Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 441-452. <https://doi.org/10.1002/job.320>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Suppl), 13-25.
- Boyatzis, R. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). Emotional Intelligence 2.0. TalentSmart.
- Cherniss, C. (2001). The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations. Jossey-Bass.
- George, J. M. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055. <https://doi.org/10.1177/0018726700538001>
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.
- Lopes, P. N., Salovey, P., & Straus, R. (2003). Emotional Intelligence, Personality, and the Perceived Quality of Social Relationships. *Personality and Individual Differences*, 35(3), 641-658. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00242-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00242-8)
- Mayer, J. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Petrides, K. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17(1), 39-57. <https://doi.org/10.1002/per.466>
- Salovey, P. (2005). The Science of Emotional Intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281-285. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2005.00381.x>
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E., & Wendorff, G. (2001). Emotional Intelligence and Interpersonal Relations. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 523-536. <https://doi.org/10.1080/00224540109600569>