

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

[DOI 10.35381/gep.v7i12.214](https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.214)

La inteligencia emocional y su influencia para mejorar la gestión pública en Latinoamérica: revisión sistemática

Emotional intelligence and its influence on improving public management in Latin America: systematic review

Luis Esteban Wong-Pretell

iwongp@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0009-0004-6176-4781>

Lisbeth Roxana Becerra-Saguma

ibecerrasa@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0000-0003-2601-8738>

Jessica Del Milagro Pérez-Torres

jmperez@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0009-0006-6385-5841>

Ángel Miguel Acosta-Dávila

aacostad@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0009-0001-6575-612X>

Recepción: 10 de agosto 2024

Revisado: 24 de agosto 2024

Aprobación: 26 de septiembre 2024

Publicado: 01 de enero 2025

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue describir la inteligencia emocional y su influencia para mejorar la gestión pública en Latinoamérica desde una revisión sistemática. El estudio se llevó a cabo desde una perspectiva cualitativa mediante la recuperación, recopilación y análisis de referencias documentales y bibliográficas. Se realizó una revisión sistemática de investigaciones científicas, según la declaración PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Este análisis se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, con el objetivo de recolectar y sintetizar información relevante. La selección de los documentos se realizó utilizando las plataformas SCOPUS y Scielo. Se concluye lo siguiente, la inteligencia emocional juega un papel fundamental en la optimización de la administración pública, influyendo positivamente en el liderazgo, la toma de decisiones, el bienestar laboral y el desempeño organizacional. La inteligencia emocional es un componente esencial que puede ayudar a avanzar hacia una gestión pública más efectiva.

Descriptores: Inteligencia; rendimiento laboral; gestión. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to describe emotional intelligence and its influence on improving public management in Latin America from a systematic review. The study was carried out from a qualitative perspective through the recovery, compilation and analysis of documentary and bibliographic references. A systematic review of scientific research was carried out according to the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) statement. This analysis was developed under a descriptive approach, with the aim of collecting and synthesizing relevant information. The selection of the documents was carried out using the SCOPUS and Scielo platforms. It is concluded that emotional intelligence plays a fundamental role in the optimization of public administration, positively influencing leadership, decision making, work wellbeing and organizational performance. Emotional intelligence is an essential component that can help move towards more effective public management.

Descriptors: Intelligence; job performance; management. (UNESCO Thesaurus).

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica, una región marcada por su diversidad cultural, social y económica, la mejora de la eficiencia y calidad en la gestión pública se presenta como un reto constante. La inteligencia emocional puede jugar un papel esencial en la transformación de los procesos gubernamentales, no solo como una herramienta técnica, sino como un vehículo para fomentar una administración pública más inclusiva, empática y participativa. Desde esta perspectiva se busca no solo mejorar la eficiencia de las políticas públicas, sino también garantizar que las decisiones tomadas por los gestores sean sensibles a las necesidades y emociones de la población.

En tal sentido, la inteligencia emocional (IE) como concepto implica el reconocimiento, comprensión y manejo de las emociones propias y ajenos. La IE ha evolucionado significativamente en su aplicación, sobre todo en áreas como el liderazgo y la gestión de equipos. Según Reynoso Angulo (2023), la IE es una habilidad esencial que se refiere a la capacidad de identificar y gestionar las emociones tanto de uno mismo como de los demás, lo que se vuelve aún más relevante en contextos como la gestión pública. Este ámbito requiere de competencias emocionales para ayudar a tomar de decisiones, resolver problemas, la comunicación efectiva y el fortalecimiento de relaciones interpersonales.

Por otro lado, Manrique Solana (2015) destaca que la aplicación de la IE puede ser un factor crucial para superar obstáculos históricos en la gobernanza de la región. La capacidad de los gestores públicos para empatizar con la ciudadanía, manejar tensiones y resolver conflictos de manera cooperativa contribuye a una administración más eficiente y armoniosa. Además, la empatía y la escucha activa son herramientas esenciales para fomentar el diálogo y la participación ciudadana, lo que incrementa la confianza en las instituciones gubernamentales. Destaca además que, la inteligencia emocional significa saber cómo sentir y lidiar con tus propias emociones, así como con las emociones de los demás. En el ámbito de la gestión pública, la agudeza emocional es fundamental en la

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

formulación de decisiones, la conciliación de disputas, los diálogos competentes y el fomento de la buena relación entre colegas.

En este orden, en Latinoamérica, una región definida por una significativa diversidad cultural, económica y social, persiste el reto de mejorar la efectividad y el estándar de la administración gubernamental. constante. En este contexto, la IE puede ser un instrumento crucial para modificar y mejorar las operaciones burocráticas, apoyando una gobernanza más integral, emocionalmente sintonizada y participativa ciudadana (Wong & Law, 2002).

Es importen destacar, que la inteligencia emocional influye en el bienestar emocional de los empleados públicos. La capacidad de manejar y reconocer sus emociones no solo mejora la toma de decisiones, sino también crea un entorno laboral más saludable y motivador (Mindeguia et al., 2021). El bienestar emocional de los funcionarios públicos es fundamental, ya que incide directamente en su desempeño, productividad y compromiso con la misión institucional. La implementación de estrategias basadas en IE puede reducir el estrés laboral, aumentar la satisfacción y fortalecer la cohesión en los equipos de trabajo. Este aspecto no solo impacta en los empleados, sino que también cambia la calidad de los servicios para los ciudadanos. A través de este análisis, se busca explorar cómo la inteligencia emocional puede influir en la mejora de la gestión pública en Latinoamérica, promoviendo una administración más humana, eficiente, orientada al bienestar colectivo y con empleados motivados y emocionalmente equilibrados.

En tal sentido, la gestión pública en Latinoamérica enfrenta numerosos desafíos relacionados con la eficiencia, transparencia y efectividad en la implementación de políticas y servicios a la ciudadanía. A pesar de los avances en algunos países, las instituciones gubernamentales siguen enfrentando problemas estructurales y operativos que dificultan el cumplimiento de sus objetivos. Estos problemas incluyen la falta de motivación y bienestar entre los empleados públicos, la baja moral organizacional, la escasa formación en habilidades interpersonales y de liderazgo, así como una frecuente

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

falta de comunicación efectiva.

Es en este contexto la IE juega un papel crucial, ya que puede ser la clave para mejorar tanto el bienestar de los empleados públicos como la eficacia operativa de la administración pública. La IE permite a los individuos reconocer y gestionar sus propias emociones, así como comprender y manejar las emociones de los demás, lo cual resulta esencial para una gestión pública exitosa. El autor Barbosa Ramírez (2013) indica que en un entorno laboral donde predominan tensiones y conflictos, el desarrollo de la IE puede mejorar la relación entre los empleados, potenciar la empatía, el liderazgo y promover un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo. Estos factores, a su vez, inciden directamente en la mejora de la productividad, la eficacia en la toma de decisiones y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Por ello, la falta de una gestión pública eficiente y adecuada en muchos países latinoamericanos genera desconfianza en la población hacia las instituciones gubernamentales. El fortalecimiento de la IE en los funcionarios públicos puede ser una herramienta poderosa para contrarrestar esta desconfianza, ya que la empatía, la articulación eficaz y la regulación afectiva en entornos de estrés son cruciales para fomentar vínculos más fuertes y de mayor confianza con la ciudadanía.

En cuanto a la fundamentación epistemológica de esta investigación se basa en una visión constructivista del conocimiento, en la que las emociones y las relaciones humanas son vistas como componentes esenciales del entendimiento y la acción en el ámbito público. El constructivismo, al centrarse en la experiencia vivida, promueve el desarrollo de habilidades emocionales como medio para la comprensión y solución de problemas sociales, políticos y organizacionales. De esta manera, la inteligencia emocional se posiciona como una habilidad clave para crear nuevos conocimientos en la gestión pública, favoreciendo una visión integral de los ciudadanos y de las relaciones interpersonales dentro de las instituciones gubernamentales.

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo describir la inteligencia emocional y

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

su influencia para mejorar la gestión pública en Latinoamérica desde una revisión sistemática. Se busca mejorar la eficacia de las instituciones públicas, optimizar el bienestar de los trabajadores y fortalecer el vínculo entre el Estado y la población, lo que resultará en el establecimiento de un gobierno más compasivo y eficaz que esté comprometido con el crecimiento social y económico de la región.

MÉTODO

La investigación se lleva a cabo desde una perspectiva cualitativa mediante la recuperación, recopilación y análisis de referencias documentales y bibliográficas. Se realizó una revisión sistemática de investigaciones científicas, siguiendo las pautas de la declaración PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Este análisis se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, con el objetivo de recolectar y sintetizar información relevante. A través de este proceso, la revisión sistemática consistió en un análisis detallado de diversos estudios científicos con el fin de identificar hallazgos clave que contribuyan con la inteligencia emocional y su influencia en la mejora de la gestión pública en Latinoamérica.

La clasificación de la información se realizó a través de un análisis detallado de documentos de investigación, basándose en una exhaustiva revisión bibliográfica. El estudio se centró en la recopilación de artículos científicos publicados entre 2011 y 2024, tanto en español como en inglés. Los documentos seleccionados fueron aquellos que presentaban títulos relacionados con las variables de estudio, así como con los resultados y conclusiones pertinentes, y que además fueron publicados en revistas científicas indexadas. La selección de los documentos se realizó utilizando las plataformas SCOPUS y Scielo. Se revisaron investigaciones de diferentes países, en los idiomas español e inglés. El proceso de selección se basó en los factores relacionados con las variables clave del estudio, abarcando tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. Se encontraron 15 artículos en SCOPUS y 15 artículos en Scielo que

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

cumplen con los criterios inclusión para el análisis. Finalmente, se seleccionaron 30 investigaciones que cumplieron con los requisitos para nuestra revisión sistemática. Estos artículos fueron suficientemente buenos para proporcionarnos una base sólida para el análisis, como se muestra en la figura 1.

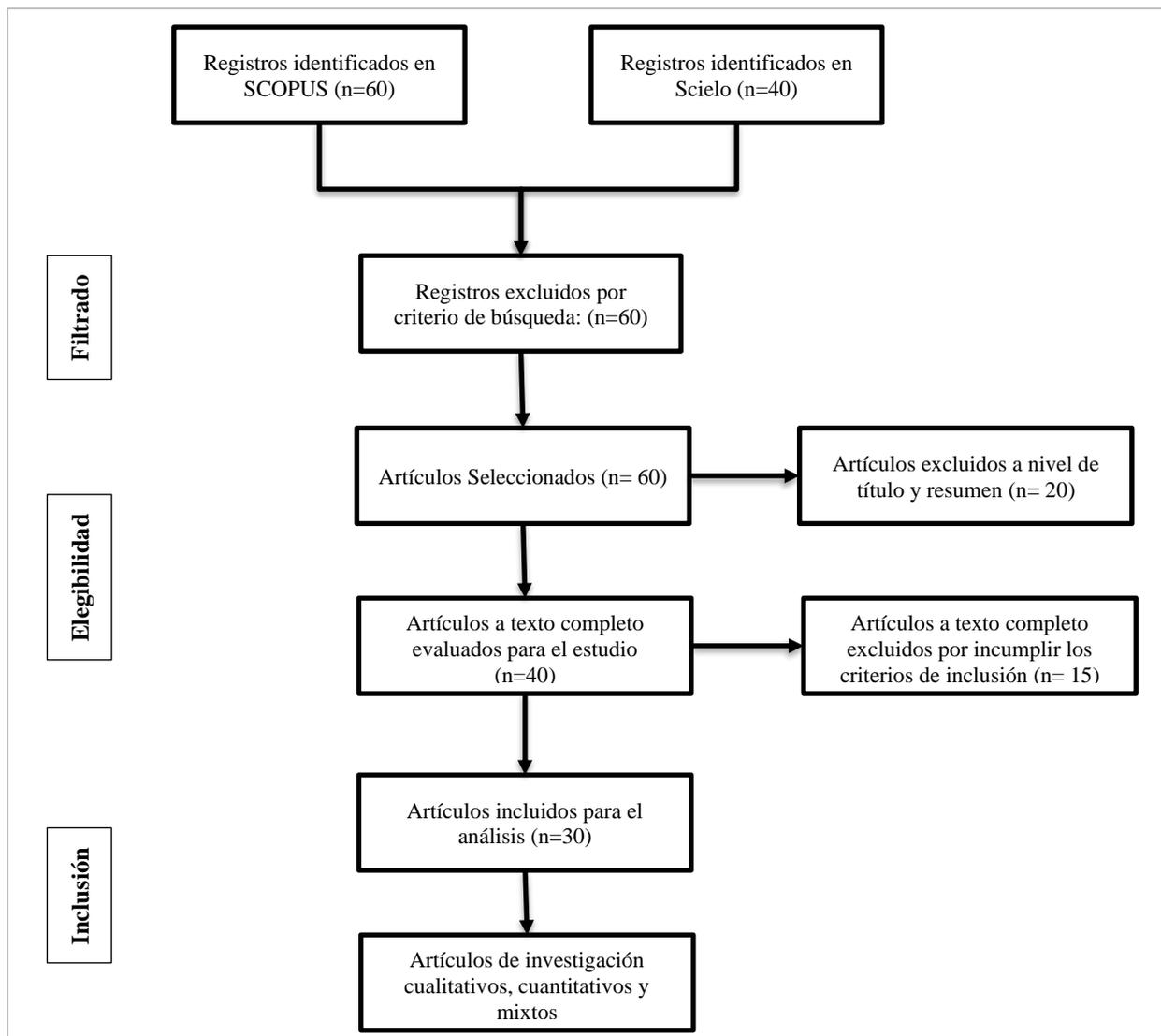


Figura 1. Selección de artículos mediante el método PRISMA.

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

Elaboración: Los autores.
RESULTADOS

A continuación, se presenta la tabla 1, que incluye los diferentes artículos sobre el tema abordado en concordancia al presente estudio.

Tabla 1.
 Revisión sistemática Scielo y Scopus.

Nº	BASE DE DATOS	AUTORES/AÑO	TITULO	REVISTA
1	SCIELO	Barbosa Ramírez (2013)	Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá.	Revista Universidad y Empresa
2	SCIELO	Fragoso Luzuriaga (2015)	Inteligencia emocional y competencias emocionales en la educación superior, ¿un mismo concepto?	Revista Iberoamericana de Educación Superior
3	SCIELO	García Morales (2022)	¿Qué papel tiene la Inteligencia Emocional en el contexto clínico, laboral y educativo?	Revista Escritos de Psicología
4	SCIELO	Guzmán González y Acosta Fernández (2013)	Inteligencia emocional y manejo tóxico en jefes de departamentos académicos.	Revista Saber
5	SCIELO	Huaraca García (2024)	Inteligencia emocional y rendimiento académico postpandemia en estudiantes de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo.	e-Revista Multidisciplinaria del Saber
6	SCIELO	Pereda Pérez (2018)	La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España).	Nósis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades
7	SCIELO	Leal Paredes (2023)	Inteligencia emocional y compromiso laboral en pymes del Ecuador.	Ciencias Administrativas FCE-UNLP
8	SCIELO	Manrique Solana (2015)	La cuestión de la inteligencia emocional.	Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría
9	SCIELO	Mazurek y Canese (2024)	Relación entre Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Docentes de una Universidad Privada de Asunción.	Revista Científica de la UCSA
10	SCIELO	Mesa Castro (2019)	Influencia de la inteligencia emocional percibida sobre la ansiedad y el estrés laboral en enfermería.	Revista ENE
11	SCIELO	Reynoso Angulo	La construcción de la agenda pública: la	Revista de Ciencias

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

N°	BASE DE DATOS	AUTORES/AÑO	TITULO	REVISTA
		(2023)	educación socioemocional en los organismos internacionales.	Sociales y Humanidades
12	SCIELO	Zumaeta (2023)	Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento del estrés en personal de salud.	Revista de la Facultad de Medicina Humana
13	SCIELO	Cejudo et al. (2024)	Validación de la versión peruana de la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS-P).	Revista Latinoamericana de Psicología
14	SCOPUS	Abunaila (2023)	El efecto de la inteligencia emocional en el desempeño directivo: un estudio de campo en la autoridad general para proyectos de riego y recuperación en bagdad.	Revista internacional de revisión empresarial profesional
15	SCOPUS	Al Khoury (2023)	El papel necesario de la inteligencia emocional en el servicio al cliente en el sector bancario minorista.	Revista Internacional de Análisis Organizacional
16	SCOPUS	Apore (2019)	Inteligencia emocional, género y liderazgo transformacional entre enfermeras en economías emergentes.	Revista Liderazgo en los servicios de salud
17	SCOPUS	Armesto Céspedes et al. (2024)	Inteligencia emocional en estilos de liderazgo de gerentes de recursos humanos en empresas minoristas peruanas.	Revista Salud, Ciencia y Tecnología
18	SCOPUS	Birknerová (2015)	Inteligencia emocional y social. Inteligencia emocional: evidencia actual desde perspectivas psicofisiológicas, educativas y organizacionales.	Revista Kasetart - Ciencias Sociales
19	SCOPUS	Kitsios et al. (2022)	Inteligencia emocional con perspectiva de género en directivos de organizaciones de salud.	Revista Heliyon
20	SCOPUS	Kozáková, y Saliger (2019)	El papel de la inteligencia emocional en el liderazgo directo en el ejército de la República Checa.	Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis
21	SCOPUS	Lotito (2022)	Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio.	Revista Academia & Negocios
22	SCOPUS	Maita Cruz (2024)	Inteligencia emocional y calidad de vida profesional en el compromiso laboral de un centro del MINSA, Lima 2023.	Revista Salud, Ciencia y Tecnología
23	SCOPUS	Moyado (2011)	Gobernanza y calidad en la gestión pública.	Revista Estudios Gerenciales
24	SCOPUS	Mfikwe (2017)	La importancia de la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los líderes superiores del gobierno sudafricano.	Management: Journal of Contemporary Management Issues

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

N°	BASE DE DATOS	AUTORES/AÑO	TITULO	REVISTA
25	SCOPUS	Miao et al. (2021)	Inteligencia emocional y liderazgo de servicio: una revisión metaanalítica. Ética empresarial.	Business ethics, the environment & responsibility
26	SCOPUS	Mindeguia et al. (2021)	Inteligencia emocional en equipo: procesos emocionales como vínculo entre directivos y trabajadores.	Revista Frontiers in Psychology
27	SCOPUS	Cascales Mira (2022)	Efectos del trabajo emocional sobre el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en España.	Revista Papers de Sociología
28	SCOPUS	Mota (2024)	La toma de decisiones del trabajador social. La inteligencia emocional y la educación en trabajo social.	Revista Conhecimento Online
29	SCOPUS	Smirnov (2019)	Inteligencia emocional y sensibilidad de género como parte del trabajo del líder: enfoques modernos.	Revista académica Rusa
30	SCOPUS	Wong y Law (2002)	Los efectos de la inteligencia emocional del líder y del seguidor en el desempeño y la actitud: un estudio exploratorio.	Revista el Liderazgo Trimestral

Elaboración: Los autores.

Como resultados, en la plataforma Scopus tenía 17 artículos (50%), y la plataforma Scielo tenía 13 artículos (43%). Los 30 artículos que fueron elegidos para revisión, en cuanto a su calidad general. El análisis y los resultados demuestran que la inteligencia emocional es fundamental en la gestión pública porque juega su rol para la toma de decisiones, la resolución de disputas y la generación de un ambiente de trabajo colaborativo, todos elementos importantes para una administración pública eficiente y efectiva.

Según Abunaila (2023), la IE en la actualidad es fundamental debido a su impacto directo en las decisiones de los funcionarios, especialmente en la gestión y en sus interacciones con subordinados. Cuando la IE de los líderes es inadecuada, la calidad de estas decisiones y la dinámica interpersonal se ven significativamente afectadas, lo que puede generar un ambiente laboral conflictivo, disfuncional o poco productivo. Esto se debe a que la IE no solo afecta únicamente la habilidad de un individuo para reconocer y

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

gestionar las propias emociones, sino que también se relaciona con la empatía y la comprensión de las emociones de los demás, lo que es imprescindible para tomar decisiones en el mejor interés de todas las partes.

En tal sentido, se ha demostrado que la IE es importante en el desempeño de las personas en su entorno laboral, especialmente en el ámbito de la gestión pública. La IE influye directamente en la capacidad de los funcionarios para identificar, comprender y gestionar sus emociones, lo que les permite tomar decisiones más efectivas, resolver problemas con mayor creatividad y mejorar la calidad de las soluciones que proponen frente a los desafíos en la gestión pública (Al Khoury, 2023). La capacidad de los líderes y empleados públicos para manejar adecuadamente sus emociones y las de los demás optimiza las relaciones interpersonales, la comunicación y la colaboración dentro de las instituciones gubernamentales.

La revisión de los artículos seleccionados resalta la importancia crítica de la IE en el contexto de la gestión pública, desde el impacto en la toma de decisiones hasta la mejora de la interacción interpersonal y el rendimiento organizacional. En este orden de ideas, la relación entre IE y liderazgo es un tema recurrente en la literatura. Los estudios muestran que los líderes emocionalmente inteligentes son más capaces de adaptar su estilo de liderazgo a las necesidades emocionales de sus equipos, lo que fomenta un ambiente de motivación, cohesión y rendimiento óptimo. Según Armesto Céspedes (2024), los líderes con alta IE pueden gestionar tanto las emociones propias como las de los demás, lo que mejora la calidad del liderazgo y la efectividad organizacional. Esta habilidad es especialmente crítica en líderes transformacionales, quienes influyen positivamente a sus seguidores a través del contagio emocional (Mindeguia et al., 2021). Por otro lado, a pesar de la creciente evidencia sobre la importancia de la IE, algunos estudios apuntan a que muchos funcionarios públicos no poseen un nivel alto de esta habilidad.

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

CONCLUSIONES

La IE juega un papel fundamental en la optimización de la administración pública, influyendo positivamente en el liderazgo, la toma de decisiones, el bienestar laboral y el desempeño organizacional. La evidencia en los estudios revisados refleja que la IE no solo es una competencia clave para los líderes, sino también para todos los funcionarios públicos, siendo esencial para enfrentar los retos del entorno laboral actual.

Por ello, la inteligencia emocional se ha consolidado como un componente crucial en la gestión pública moderna. Gracias a la influencia en la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación y el bienestar laboral, la IE contribuye significativamente a la mejora del desempeño organizacional y la eficiencia en el servicio público.

Para maximizar los beneficios de la IE, es necesario promover programas de capacitación y desarrollo emocional dirigidos a todos los niveles del sector público, ya que mejorar la calidad de los servicios y crear condiciones de trabajo más saludables y colaborativas. De esta forma, la IE es un componente esencial que puede ayudar a avanzar hacia una gestión pública más efectiva, inclusiva y orientada a los desafíos del siglo XXI.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad, Perú, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Abunaila, A. S. H. (2023). The Effect of Emotional Intelligence on Manager Performance: a Field Study in the General Authority for Irrigation and Reclamation Projects in Baghdad. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01653. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1653>

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

- Al Khoury, G. (2023). The requisite role of emotional intelligence in customer service in the retail banking sector. *The International Journal of Organizational Analysis* 31(7), 3315-3347. <https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2022-3229>
- Apore, G. N., y Selase Asamoah, E. (2019). Emotional intelligence, gender and transformational leadership among nurses in emerging economies. *Leadership in health services*, 32(4), 600-619. <https://doi.org/10.1108/LHS-12-2018-0067>
- Armesto Céspedes, M. S., Bartra Rivero, K. R., Yomona Ruiz, E., Rodríguez Barboza, J. R., Valdivia Ramírez, E. R., y Alarcón Villalobos, Y. J. (2024). Inteligencia emocional en estilos de liderazgo de gerentes de recursos humanos en empresas minoristas peruanas. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 4, 962. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024962>
- Barbosa Ramírez, L. C. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Revista Universidad y Empresa*, 15(25), 87-106. <https://n9.cl/6t96ie>
- Birknerová, Z., Frankovský, M., & Zbihlejšová, L. (2013). Social Intelligence in the Context of Personality Traits of Teachers. *American International Journal of Contemporary Research*, 3(7), 11-17. <https://n9.cl/k9n4p>
- Cascales Mira, M. (2022). Efectos del trabajo emocional sobre el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en España. *Papers*, 107(1), 5-29. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2965>
- Cejudo, J., Pareja, V., Rojas Zegarra, M., Yana-Calla, V., y Rodríguez Donaire, A. (2024). Validación de la versión peruana de la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS-P). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 56, 55-63. <https://doi.org/10.14349/rlp.2024.v56.6>
- Fragoso Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en la educación superior ¿Un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 110-125. <https://n9.cl/kwhkf4>
- García Morales, E. (2022). ¿Qué papel tiene la Inteligencia Emocional en el contexto clínico, laboral y educativo? *Escritos de Psicología*, 15(2), 148-158. <https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14752>

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

Guzmán González, M., y Acosta Fernández, P. (2013). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos: Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, Cumaná. *Saber*, 25(1), 111-117. <https://n9.cl/i4r4cc>

Huaraca García, A., Ninamango Solís, O., Orihuela Romero, C., Villa Ricapa, L., Caro Baldeón, C., Barros Lanazca, S., y Torres Ruiz, F. (2024). Inteligencia emocional y rendimiento académico postpandemia en estudiantes de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2, e-RMS01022024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.15>

Kitsios, F., Papageorgiou, E., Kamariotou, M., Perifanis, N. A., & Talias, M. A. (2022). Emotional intelligence with the gender perspective in health organizations managers. *Heliyon*, 8(11), e11488. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11488>

Kozáková, E. & Saliger, R. (2019). The Role of Emotional Intelligence in Direct Leadership in the Army of the Czech Republic. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 67(1). <https://n9.cl/wxhvb>

Leal Paredes, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en pymes del Ecuador. *Ciencias Administrativas*, (21), 116. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>

Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 71-86. <https://doi.org/10.29393/RAN8-2LIFL10002>

Maita Cruz, Y. M., Grandez Culqui, O., Allpas Gómez, H. L., Pillman Infanson, R. E., Barboza Minaya, D., & Hilario Velásquez, F. E. (2024). Inteligencia emocional y calidad de vida profesional en el compromiso laboral de un centro del MINSA, Lima 2023. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 4, 940. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024940>

Manrique Solana, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 35(128), 801-814. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000400008>

Mazurek, C., y Canese, V. (2024). Relación entre Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Docentes de una Universidad Privada de Asunción. *Revista*

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

Científica de la UCSA, 11(3), 72-92. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.03.072>

Mesa Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida sobre la ansiedad y el estrés laboral en enfermería. *Ene*, 13(3), 13310. <https://n9.cl/kqpne>

Mfikwe, N. M. G. (2017). La importancia de la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los líderes superiores del gobierno sudafricano. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 22(2), 115-126. <https://doi.org/10.30924/mjcmi/2017.22.2.115>

Miao, C., Humphrey, R. H., & Quian, S. (2021). Emotional intelligence and servant leadership: a meta-analytic review]. *Business Ethics, the environment & responsibility*, 30(2), 231-243. <https://doi.org/10.1111/beer.12332>

Mindeguia, R., Aritzeta, A., Garmendia, A., Martinez-Moreno, E., Elorza, U., & Soroa, G. (2021) Team Emotional Intelligence: Emotional Processes as a Link Between Managers and Workers. *Front. Psychol.* 12, 619999. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.619999>

Mota, G. (2024). A tomada de decisão do assistente social. A inteligência emocional e a formação em serviço social. *Revista Conhecimento Online*, 2. <https://doi.org/10.25112/rco.v2.3851>

Moyado Estrada, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Revista Estudios Gerenciales*. 120(27), 205-226. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70176-0](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70176-0)

Pereda Pérez, F., López-Guzmán, T., y González Santa Cruz, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27(53), 98-120. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Reynoso Angulo, V. (2023). La construcción de la agenda pública: la educación socioemocional en los organismos internacionales. *Iztapalapa Revista de ciencias sociales y humanidades*, 44(94), 173-192. <https://doi.org/10.28928/ri/942023/aot3/reynosoangulov>

Smirnov, E. A., y Roslyakova, M. V. (2019). Emotional intelligence and gender sensitivity as part of leader's work: modern approaches. *Woman in Russian society*, 2019(4),

Luis Esteban Wong-Pretell; Lisbeth Roxana Becerra-Saguma; Jessica Del Milagro Pérez-Torres; Ángel Miguel Acosta-Dávila

80-87. <https://doi.org/10.21064/WinRS.2019.4.7>

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

Zumaeta, R., Aguirre Mollehuanca, J., Talavera, J., y Palomino Baldeon, J. (2023). Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento del estrés en personal de salud. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(3), 46-56. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v23i3.5659>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)