

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS LÍDERES LATINOAMERICANOS: COMPARACIÓN ENTRE CHILE Y COLOMBIA*

Rodrigo A. Zarate & Sergio Matviuk

RESUMEN

La inteligencia emocional cada vez está tomando más relevancia en los contextos empresariales, y lo poco se ha estudiado acerca de la misma, se ha realizado en Estados Unidos, Europa y Asia. El presente estudio parte del concepto de inteligencia emocional como la habilidad de los individuos de lidiar con las emociones (Salovey & Mayer, 1990; Law, Wong & Song, 2004; Mayer et al., 2000; Wong, Wong & Law, 2007).

Esta investigación aplica el instrumento desarrollado por Wong y Law (2002) y en total se obtuvo una muestra de 439 participantes dividida en dos países, Colombia con 339 participantes y Chile con 100 participantes. El instrumento de Wong y Law (2002) ha sido probado y validado por varios autores en varios estudios y como resultado de esta validez, puede ser usado en las áreas de gerencia, liderazgo y comportamiento organizacional (Aslan & Erkus, 2008).

Los resultados sugieren que aunque las fortalezas y debilidades en cuanto a inteligencia emocional son similares para los dos países, aún así existen diferencias marcadas entre los dos. Adicionalmente, los resultados sugieren que al interior de cada país las diferencias de género son notorias y significativas.

Palabras claves: *Inteligencia Emocional, Chile, Colombia*

ABSTRACT

The concept of emotional intelligence as the ability of people to deal with

emotions (Salovey & Mayer, 1990; Law, Wong & Song, 2004; Mayer et al., 2000; Wong, Wong & Law, 2007) is gaining recognition in the business environment. A few studies have been done in the United States, Europe and Asia to investigate this issue. The present study used the instrument developed by Wong and Law (2002) which has been used and approved by various authors. As a result of the validation of the instrument, it can be used in the areas of leadership, management, and organizational behavior (Aslan & Erkus, 2008). According to the results of this study, even though the strengths and weaknesses of emotional intelligence for Chile and Colombia are very similar, there are still some differences which should be acknowledged. The results suggest significant gender differences within each country, as well.

Keywords: *Emotional Intelligence, Chile, Colombia*

La inteligencia emocional (IE) cada día toma más relevancia para las organizaciones debido a los estudios realizados en el tema. Goleman (1995) y Cooper y Sawaf (1997), son los primeros autores en asegurar que la IE es tan o más importante que el IQ en la vida profesional y personal. Por otro lado, Anand y UdayaSuritan (2010) aseguran que la IE empodera a los gerentes con la habilidad de intuir lo que sus colaboradores necesitan y quieren, y les ayuda a desarrollar estrategias para suplir estos deseos y necesidades. También, Wong, Wong

y Law (2008) citan que la IE ha sido propuesta como un importante constructo para la gerencia de Recursos Humanos.

El objetivo de la presente investigación es hacer la medición de la IE, utilizando el instrumento de Wong y Law (2002), de los líderes chilenos y colombianos para luego compararla, analizar los resultados y hacer recomendaciones útiles para las organizaciones de estos dos países.

Para la realización de estas investigaciones, se utilizó el instrumento de Wong y Law (2002) que identifica cuatro áreas de la IE que son: valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones de los otros, regulación de las propias emociones y uso de las emociones para facilitar el desempeño. Se determinó la muestra estableciendo previamente las características de los líderes a encuestar.

Los resultados muestran que la valoración de la IE de los líderes chilenos sobrepasa a la valoración de la IE de los líderes colombianos. Adicionalmente, las áreas de fortaleza y de debilidad son las mismas para los dos países y que existe espacio para mejorar las cuatro áreas en los dos países, por lo que se propone que las organizaciones tanto chilenas como colombianas deben crear programas de mejoramiento de la IE de sus colaboradores.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El término inteligencia emocional es una paradoja ya que las emociones

son subjetivas y la inteligencia es objetiva (Chopra y Kanji, 2010). Por lo que para definir claramente el término, se debe empezar por definir cada concepto por separado.

La palabra inteligencia viene del latín *intelligere* que significa entender (Chopra y Kanji, 2010). La literatura presenta diferentes definiciones de inteligencia, pero sin embargo la de Gottfredson en 1997 es la más popular y la cual utilizan más los autores. Zárate y Matviuk (2010) citando a Gottfredson (1997) mencionan que la inteligencia es “una habilidad mental que, además de otras cosas, involucra la habilidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia; no es solamente aprender de los libros, ni una habilidad académica más, sino que refleja una habilidad más profunda para comprender nuestro entorno.”

En cuanto a las emociones, Goleman (1995) menciona que “La raíz de la palabra *emoción* es *motere*, el verbo latino ‘mover’ además del prefijo ‘e’ que implica ‘alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia de actuar”. Mientras que Chopra y Kanji (2010) definen emoción como un estado mental y psicológico con una amplia variedad de sentimientos, pensamientos y comportamientos.

Zárate y Matviuk (2010) mencionan que “en la actualidad el consenso en la definición de emociones lo resumen muy bien Mayer, Roberts y Barsade en 2008 quienes definen emociones como respuestas coordinadas a cambios en el entorno que involucran recordar experiencias subjetivas específicas, activar conocimientos relevantes, coordinar estados corporales para preparación ante ciertas reacciones y la valoración del proceso de los cambios de las

situaciones (Vigoda-Gadot y Meisler, 2010)”.

En 1990 Salovey y Mayer fueron los primeros en definir inteligencia emocional (Aslan y Erkus, 2008). Para Salovey y Mayer (1990) las emociones son “[respuestas organizadas que cruzan los límites de muchos subsistemas psicológicos, incluidos los sistemas fisiológicos, cognitivos, m o t i v a c i o n a l e s y experimentales]” (1990, p. 186). De acuerdo a Goleman (1995), “todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado.”

En 1983 Howard Gardner propone el concepto de inteligencias múltiples (Gardner, 1983), el cual define que existen siete tipos de inteligencias (Gardner, 2005). Estas inteligencias contienen dos tipos, la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal que están ligadas a la inteligencia social propuesta por Thorndike.

Salovey y Mayer (1990, p. 189) mencionan que la inteligencia emocional se deriva de la inteligencia social y la definen como “[la habilidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y de los demás, distinguir y clasificarlas y usar esta información para guiar nuestros pensamientos y acciones]”. La inteligencia emocional es tan o más importante que el coeficiente intelectual en la vida de negocios y en la carrera profesional (Erkus, 2008)

Zárate y Matviuk (2010) menciona que “la Inteligencia Emocional se ha relacionado con el desempeño personal y profesional de los individuos, tanto que Anand y UdayaSuritan (2010) mencionan que la Inteligencia Emocional empodera a los gerentes con la habilidad de intuir lo que los demás necesitan y quieren y desarrollar estrategias para suplir

dichas necesidades y deseos.” Adicionalmente, Zárate y Matviuk (2010) citando a Wong, Wong y Law (2008) mencionan que “la Inteligencia Emocional ha sido propuesta como un importante y potencial constructo para la gerencia de Recursos Humanos, y también mencionan que en los años recientes la relación entre Inteligencia Emocional y desempeño ha sido más evidente en estudios en la China”.

La relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral aún no ha sido estudiado a profundidad en América Latina, es por esto que el presente estudio representa una gran oportunidad para la región.

METODOLOGÍA

De acuerdo a Wong, Wong y Law (2007), existe un consenso general en que la Inteligencia Emocional es la habilidad de los individuos de lidiar con las emociones y que incluye las siguientes cuatro áreas:

1. Valoración y expresión de las emociones propias: Esta primera área se refiere a la habilidad de las personas de entender y expresar sus propias emociones, quienes logran hacer esto antes que la mayoría de las personas es porque tienen una gran habilidad en ésta área.
2. Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros: Esta área se refiere a la habilidad de valorar y entender las emociones de los demás. Se trata de esa sensibilidad de poder percibir los sentimientos y emociones de los que están alrededor.
3. Regulación de las propias emociones: Esta área se refiere a la habilidad de regular sus propias emociones. Aquellos que poseen una gran habilidad en esta área, se recuperan más fácilmente de los momentos emocionales difíciles y

también de la angustia.

4. Uso de las emociones para facilitar el desempeño: Esta última área de la inteligencia emocional hace referencia a la habilidad que tienen las personas de usar sus emociones para motivarse a sí mismas. Aquellos que poseen una gran habilidad en esta área son personas que mantienen siempre emociones positivas y por ende su desempeño es excepcional tanto en lo laboral como en lo personal.

INSTRUMENTO UTILIZADO

El instrumento desarrollado por Wong y Law contiene 16 preguntas que se dividen en cuatro preguntas por cada una de las áreas de la inteligencia emocional. Los participantes responden a cada una de estas preguntas en una escala tipo Likert de 7 puntos respondiendo si desacuerda firmemente (1) hasta acuerda firmemente (7) con el argumento planteado en la pregunta.

De acuerdo a Zárate y Matviuk (2010), el instrumento “ha sido validado por diferentes autores entre los cuales se encuentran Aslan y Erkus (2008)”.

Aslan y Erkus (2008) mencionan que el rango de la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach es de 0,89 lo cual demuestra que es un instrumento válido y confiable pues supera el valor de 0,7, mínimo recomendado por Nunnally (1978).

La fiabilidad, composición y facilidad de uso del documento permite que sea usado en las áreas de gerencia, liderazgo y comportamiento organizacional (Zárate y Matviuk, 2010; Aslan y Erkus, 2008).

OBJETIVOS DEL PRESENTE ESTUDIO

El objetivo principal de la presente investigación es hacer una medición y comparación de la inteligencia emocional de directivos de empresas

de Chile y de Colombia basada en las cuatro (4) áreas determinadas por Salovey y Mayer (1990), utilizando la escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (2002).

Adicionalmente, se tienen los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar si existen diferencias de género en la inteligencia emocional de los empleados de Chile y de Colombia.
2. Comparar y establecer si la edad, el nivel educativo, el número de empleados a cargo, o la experiencia

en el manejo de personal influyen o tienen alguna relación con inteligencia emocional de los empleados tanto de Chile como de Colombia.

METODOLOGÍA PARA SELECCIONAR LA MUESTRA

Se determinó que la muestra del presente estudio debía poseer las siguientes características:

- Estar compuesta de hombres y mujeres.
- Para la muestra de Colombia, todos los participantes deben estar

Tabla 1. Descripción demográfica de la muestra

Variable de control		Colombia		Chile	
		N	%	N	%
EDAD	20 años o menos	1	0,29%	0	0,00%
	21 – 25 años	46	13,57%	8	8,00%
	26 – 35 años	201	59,29%	49	49,00%
	36 – 45 años	68	20,06%	35	35,00%
	46 – 60 años	23	6,78%	8	8,00%
	61 años o más	0	0,00%	0	0,00%
GÉNERO	Masculino	165	48,67%	53	53,00%
	Femenino	174	51,33%	47	47,00%
EDUCACION	Secundario Completo	4	1,18%	0	0,00%
	Universitario Incompleto	40	11,80%	19	19,00%
	Universitario Completo	198	58,41%	58	58,00%
	Posgrado	97	28,61%	23	23,00%
TCARGOACTUAL – Tiempo en el cargo actual	Dos años o menos	139	41,00%	31	31,00%
	Entre dos años y cinco años	118	34,81%	43	43,00%
	Entre cinco y diez años	48	14,16%	17	17,00%
	Más de diez años	34	10,03%	9	9,00%
EMPLDIRECTOS – Empleados a cargo	0	95	28,02%	0	0,00%
	1 a 2	119	35,10%	44	44,00%
	3 a 10	84	24,78%	39	39,00%
	10 a 20	22	6,49%	10	10,00%
	Más de 20	19	5,60%	7	7,00%
EXPMANPERS – Experiencia en manejo de personal	Menos de 1 año	83	24,48%	0	0,00%
	De 1 a 3 años	143	42,18%	53	53,00%
	De 4 a 7 años	60	17,70%	30	30,00%
	Más de 8 años	53	15,63%	17	17,00%

Fuente: Elaboración propia

REGENT UNIVERSITY

Perfeccione su llamado y profesión

Solicitar Información

REGENT UNIVERSITY
Liderazgo Cristiano para Transformar el Mundo

Cindy Arocho, Estudiante M.Div.

participantes cumplen con los requisitos expuestos para obtener la muestra.

La tabla 1 muestra los resultados para cada país discriminados por variable de control. La tabla corrobora que para cada una de las preguntas, 439 personas contestaron de las cuales 339 contestaron en Colombia y 100 en Chile. En cuanto a género, en Colombia

las diferencias porcentuales son similares en las otras variables, sin embargo en la variable de empleados directos a cargo, en Colombia el 28,02% de los participantes no tienen personal directo a cargo mientras que en Chile, todos los participantes tienen personal directo a cargo, es decir que el porcentaje para esta variable en Chile es 0%.

Para verificar la fiabilidad del instrumento, se analizó la consistencia interna de las 16 preguntas agrupadas por cada área de la inteligencia emocional y se obtuvo un valor del alfa de Cronbach de 0,736 para el instrumento en general el cual supera el valor de 0,7, mínimo recomendado por Nunnally (1978), lo cual indica que los datos obtenidos son confiables.

RESULTADOS

En la figura 1 se aprecian los resultados generales de la investigación, es decir la comparación general de las cuatro áreas de la inteligencia emocional de las investigaciones realizadas en Chile y en Colombia. En la misma figura, se identifican cada una de las áreas de la inteligencia emocional las cuales están señaladas con la abreviación de su nombre así: Valoración y entendimiento de las emociones propias (EMOPROPIAS), Valoración y entendimiento de las emociones de otros (EMOOTROS), Uso de las emociones (USODEEMO) y Regulación de las emociones (REGULACION).

Los resultados sugieren que los participantes de Chile, en términos generales, tienen un mejor manejo de las cuatro áreas de la inteligencia emocional que los participantes de Colombia. También se puede apreciar que la fortaleza para los dos países es el "uso de las emociones", la cual se refiere a "a la habilidad que tienen las personas de usar sus emociones para motivarse a sí mismas". Esto quiere

vinculados a una empresa y trabajar en Colombia.

- Para la muestra de Chile, todos los participantes deben estar vinculados a una empresa y trabajar en Chile.

El muestreo se realizó de manera probabilística y no probabilística. Es decir, que en cada país se tomaron muestras asistiendo a organizaciones determinadas no probabilísticamente pero la muestra, o los participantes si se escogieron probabilísticamente que reunieran los requisitos mencionados anteriormente.

ANÁLISIS DE DATOS

La información recogida se analizó utilizando el programa SPSS versión 19 en español. El estudio comienza con la realización de un estudio general que incluyó el alfa de Cronbach y posteriormente se realizaron análisis independientes relacionando cada variable de control con las cuatro áreas de la inteligencia emocional para cada país y una vez obtenidos los resultados, se realizaron las comparaciones pertinentes.

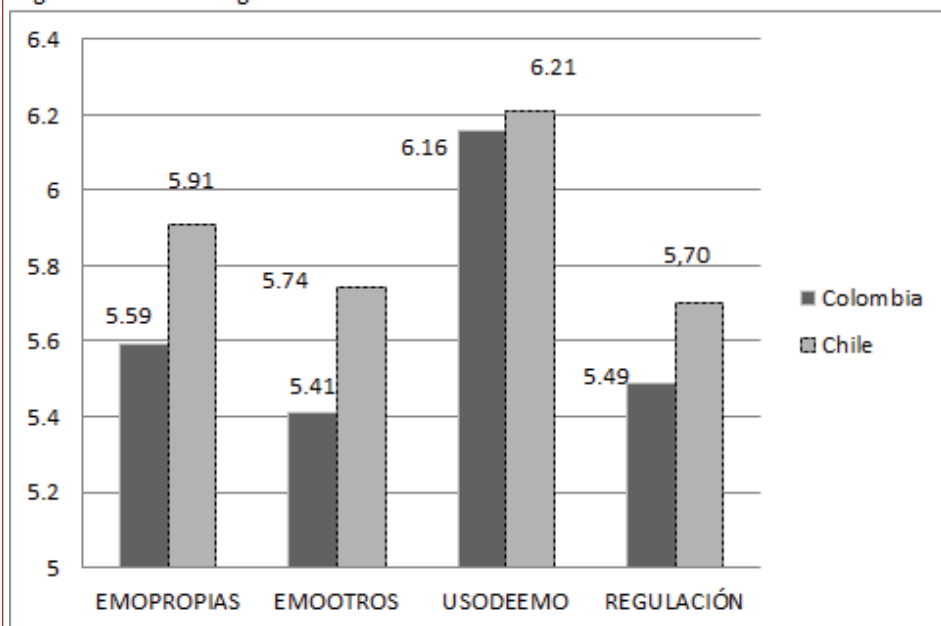
Se realizaron un total de 439 encuestas de las cuales 339 se realizaron en Colombia y 100 en Chile. Todos los

el 48,67% de la muestra son Hombres y el 51,33% son mujeres, mientras que en Chile, la proporción fue lo contrario, el 53% hombres y el 47% mujeres. En cuanto a la edad de los participantes la relación porcentual entre Chile y Colombia fue muy similar, los mayores porcentajes están en los participantes que tienen entre 26 y 45 años, en ninguno de los dos países se encuestaron personas mayores de 61 años y en Colombia sólo se encuestó a una persona menor de 20 años y ningún participante de Chile tiene menos de 20 años de edad.

La misma proporción porcentual se mantiene para los dos países en cuanto a la educación de los participantes, en Colombia el 58,41% y en Chile el 58% de los participantes tienen nivel de Universitario completo que es donde se encuentra el mayor porcentaje de participantes, seguido por los participantes que tienen posgrado, los cuales en Colombia son el 28,61% y en Chile el 23%. Algo diferente en esta variable es que en Colombia el 1,18% de los participantes tienen nivel secundario incompleto, mientras que ninguno de los participantes de Chile se encuentra en este nivel de educación.

Por último, y de acuerdo a la tabla 1,

Figura 1. Resultados generales



Fuente: Elaboración propia

decir que tanto chilenos como colombianos saben hacer uso de sus propias emociones para motivarse y aumentar su desempeño tanto laboral como personal. En esta primera área, la diferencia entre Chile y Colombia es mínima en comparación a la diferencia en las otras áreas.

La segunda área con mejor puntaje para los dos países la obtiene la “valoración de las propias emociones” que se refiere a “la habilidad de las personas de entender y expresar sus propias emociones”. Al obtener ésta área el segundo mejor puntaje, resalta el hecho de que el mayor puntaje fuera para el uso de las emociones y quiere decir que tanto chilenos y colombianos entienden y valoran sus propias emociones. Sin embargo, se observa que los dos países tienen aun espacio para mejorar en esta área.

La siguiente área en orden lo ocupa para los chilenos la “valoración y reconocimiento de las emociones de otros” mientras que para los colombianos ésta área ocupa el último lugar. Esta área se refiere a “la habilidad de valorar y entender las emociones de los demás”. En esta

área es donde la diferencia entre chilenos y colombianos se hace más notoria por su calificación comparada con la diferencia en las otras áreas. Estando ésta área en una de las últimas posiciones junto con la “regulación de las emociones” hace que estas dos áreas sean las áreas a las cuales se les debe prestar más atención y donde el espacio de mejoramiento es el más grande. La regulación de las emociones, hace referencia a “la habilidad de regular sus propias emociones... Aquellos que poseen una gran habilidad en esta área, se recuperan más fácilmente de los momentos emocionales difíciles y también de la angustia”.

Tanto chilenos como colombianos, al trabajar esta última área, tienen la posibilidad de mejorar la forma y rapidez en que se levantan de sus golpes emocionales y a la vez poder recuperarse de sus angustias tanto las producidas por su entorno laboral como del entorno personal.

La tabla 5 muestra de manera detallada los resultados de la inteligencia emocional por país y por cada una de las preguntas variables

de control sugeridas para la investigación. Aunque se aprecia que los resultados generales ya analizados se mantienen, existen algunas diferencias notorias que se explican a continuación.

Aunque por cada una de las variables de control se puede obtener un análisis, en éste documento se analizarán solamente las más relevantes. En la tabla 5 se señalaron las variables y los resultados que presentan alguna variación en comparación con los resultados generales y que denotan significancia para alguno de los dos países o en la comparación entre los mismos.

Aunque la tendencia en el orden de puntaje para las áreas de la inteligencia emocional por país se mantiene, algunas de las variables cambian el orden de las áreas menos fuertes pero dos de las variables reemplazan el área que mayor puntaje obtuvo en los resultados generales por otra que obtuvo menor puntaje. Es el caso de los participantes de Chile que tienen entre 10 y 20 empleados directos a cargo y los que tienen nivel de educación universitario incompleto, quienes califican que su área más fuerte es la “valoración y entendimiento de sus propias emociones”.

Llama la atención los participantes de Colombia que tienen entre 21 y 25 años que califican en segundo lugar la “valoración y reconocimiento de las emociones de los demás”, lo cual requiere más análisis, pero sin embargo pareciera que esa generación está preocupada por los demás.

Por otro lado, los hombres de Colombia califican en según lugar la regulación de las emociones por encima de la calificación de las

Tabla 5. Resultados individuales por variable de control

		P	N	%	EMOPROPIAS	EMOOTROS	USODEEMO	REGULACIÓN
EDAD	20 años o menos	CO	1	0,29%	4,75	2,50	6,75	3,25
		CH	0	0,00%
	21 – 25 años	CO	46	13,57%	5,58	<u>5,72</u>	6,43	5,64
		CH	8	8,00%	5,81	5,69	6,09	5,34
	26 – 35 años	CO	201	59,29%	5,57	5,40	6,11	5,49
		CH	49	49,00%	5,80	5,72	6,15	5,60
	36 – 45 años	CO	68	20,06%	5,72	5,33	6,28	5,43
		CH	35	35,00%	6,03	5,76	6,29	5,84
	46 – 60 años	CO	23	6,78%	5,48	5,16	5,76	5,40
		CH	8	8,00%	6,13	5,88	6,31	6,06
GÉNERO	Masculino	CO	165	48,67%	5,49	5,28	6,13	<u>5,52</u>
		CH	53	53,00%	5,93	5,63	6,18	5,73
EDUCACION	Femenino	CO	174	51,33%	5,69	5,53	6,20	5,46
		CH	47	47,00%	5,88	5,87	6,23	5,66
	Secundario Completo	CO	4	1,18%	5,75	5,75	6,58	6,58
		CH	0	0,00%
	Universitario Incompleto	CO	40	11,80%	5,85	5,62	6,29	5,71
		CH	19	19,00%	<u>5,95</u>	5,39	5,87	5,53
	Universitario Completo	CO	198	58,41%	5,48	5,40	6,07	5,39
		CH	58	58,00%	5,75	5,70	6,16	5,65
	Posgrado	CO	97	28,61%	5,71	5,31	6,29	5,58
		CH	23	23,00%	6,28	6,13	6,61	5,97
TICARACT – Tiempo en el cargo actual	Dos años o menos	CO	139	41,00%	5,65	5,47	6,21	5,53
		CH	31	31,00%	5,60	5,52	6,03	5,47
	Entre dos años y cinco años	CO	118	34,81%	5,51	5,38	6,18	5,45
		CH	43	43,00%	5,99	5,86	6,20	5,73
	Entre cinco y diez años	CO	48	14,16%	5,70	5,53	6,24	5,61
		CH	17	17,00%	5,99	5,84	6,44	5,90
	Más de diez años	CO	34	10,03%	5,49	5,09	5,82	5,28
		CH	9	9,00%	6,42	5,75	6,42	5,97
EMPLEAD – Empleados a cargo	0	CO	95	28,02%	5,72	5,38	6,17	5,47
		CH	0	0,00%
	1 a 2	CO	119	35,10%	5,61	5,48	6,22	5,58
		CH	44	44,00%	5,84	5,53	5,99	5,60
	3 a 10	CO	84	24,78%	5,45	5,39	6,05	5,42
		CH	39	39,00%	5,85	5,97	6,34	5,80
	10 a 20	CO	22	6,49%	5,44	5,15	5,99	5,17
		CH	10	10,00%	<u>6,28</u>	5,60	6,25	6,10
	Más de 20	CO	19	5,60%	5,62	5,43	6,47	5,66
		CH	7	7,00%	6,18	6,00	<u>6,75</u>	5,14
EXPERIEN – Experiencia en manejo de personal	De 1 a 3 años	CO	143	42,18%	5,52	5,46	6,20	5,51
		CH	53	53,00%	5,85	5,71	6,10	5,67
	De 4 a 7 años	CO	60	17,70%	5,62	5,45	6,15	5,40
		CH	30	30,00%	6,00	5,68	6,39	5,78
	Más de 8 años	CO	53	15,63%	5,53	5,26	6,06	5,44
		CH	17	17,00%	5,91	5,94	6,22	5,63

Fuente: Elaboración propia

mujeres y todavía lejos de la calificación de los chilenos. Pareciera que los hombres colombianos logran regular sus emociones con mayor facilidad que las mujeres. Otro dato interesante, es que los participantes de Chile que tienen posgrado tienen un muy buen puntaje para todas las áreas de la inteligencia emocional, lo que sugiere que a mayor educación, mejor inteligencia emocional.

Por último, el más alto puntaje en el uso de las emociones lo tiene los participantes de Chile que tienen más de 20 empleados directos a cargo. Obtienen 6,75 sobre 7,00. Podría asociarse al hecho de que manejan un gran número de empleados directos y esto a desarrollado en estos participantes el usar más y mejor sus emociones.

CONCLUSIONES

El presente estudio muestra la relevancia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño de cada individuo dentro de la organización. Además contextualiza la misma en los países de Colombia y Chile para los cuales arroja resultados similares pero a la vez diferentes ya que aunque la tendencia es similar, la calificación es diferente.

La inteligencia emocional influye en la salud física y mental de las personas (Goleman, 1995, 1998) y tiene una relación directa con el desempeño laboral, sobretodo en ambientes de alto contenido emocional.

Los resultados demostraron que existe una gran oportunidad de mejoramiento tanto para Chile como para Colombia, aunque ésta brecha es más amplia en Colombia. Para los dos países su fortaleza radica en el uso de las emociones seguido de la valoración y entendimiento de las emociones propias.

En cuanto a las áreas más débiles de los dos países, están se traslapan y

cambian de orden pues mientras que para Chile el área más débil es la regulación de las emociones, para Colombia lo es la valoración y reconocimiento de las emociones de los demás.

En cuanto a las variables de control establecidas, se puede decir que algunas condiciones si afectan la inteligencia emocional. Se pudo observar que la edad, el género, la educación, la experiencia en el manejo de personal y el número de empleados a cargo si afectan la inteligencia emocional en alguna manera.

Los resultados son también relevantes para ambos países y para sus organizaciones, ya que con estos resultados se pueden desarrollar planes de capacitación y mejoramiento en las áreas de la inteligencia emocional. Por otro lado para América Latina es relevante este estudio ya que empieza a demostrar que si existen diferencias culturales.

Este estudio tiene además relevancia puesto que se puede comparar con estudios realizados en otros continentes y verificar las diferencias existentes, como por ejemplo con los estudios realizados por Wong, Wong y Law (2008) en China.

Por último se propone que se realicen estudios similares en todos los países de América Latina y que además al interior de cada país se realicen estudios por sector económico para ver si existe alguna relevancia o incidencia del sector en la inteligencia emocional.

REFERENCIAS

Aslan, S. & Erkus, A. (2008). Measurement of emotional intelligence: Validity and reliability studies of two scales. *World Applied Science Journal*, 4 (3): 430-438.

Anand, R. & UdayaSuriyan, G. (2010)

Emotional intelligence and Its relationship with leadership practices. *International Journal of Business and Management*, 5 (2) 65-76

Chopra, P. & Kanji, G. (2010) Emotional intelligence: A catalyst for inspirational leadership and management excellence. *Total Quality Management*, 21 (10), 971-1004

Cooper, R. K. & Swaft, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York, NY: Grossett/Putnam

Erkus, S. A. (2008). Measurement of emotional intelligence: Validity and reliability studies of two scales. *World Applied Science Journal*, 40 (3).

Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.

Gardner, H. (2005). *Inteligencias Múltiples: La teoría en la Práctica*. Barcelona: España. Paidós.

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional: por qué es más importante que el cociente intelectual?* New York, NY: Bantam.

Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 483-496.

Mayer, J.D., Caruso, D.R. and Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (4), 267-298.

Nunnally, J. C. (1978) *Psychometric theory*. New York, NY, USA: McGraw Hill.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3): 185-211.

Vigoda-Gadot, E. & Meisler G. (2010)

Emotions in management and the management of emotions: The impact of emotional intelligence and organizational politics on public sector employees. *Public Administration Review*, 70, 72-86.

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower

emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13: 243-274.

Wong, C. S., Wong, P. M., & Law, K. S. (2007). Evidence on the practical utility of Wong's emotional intelligence scale in Hong Kong

and mainland China. *Asia Pacific Journal of Management*, 24 (1): 43-60.

Zárate, R. A. & Matviuk, S. (2010) La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista EAN*, 69, 148-165.

*** Artículo de investigación científica**

Recibido: Abril 2 de 2012

Aceptado: Abril 27 de 2012

****Rodrigo A. Zárate Torres, DSL**

Cargo: Director del Doctorado en Gestión

Universidad: Universidad EAN

Email: razarate@ean.edu.co

Rodrigo Zárate es el Director del Doctorado en Gestión y Profesor Titular en la Facultad de Postgrados de la Universidad EAN. El Dr. Zárate ha trabajado tanto en el sector público como en el sector privado en Colombia y además ha participado y trabajado en algunas organizaciones en los Estados Unidos. El Dr. Zárate también ha sido y es emprendedor y conferencista en temas relacionados al liderazgo. Rodrigo Zárate es Doctor en Liderazgo Estratégico de la Escuela de liderazgo Global y Emprendimiento de la Universidad Regent donde además obtuvo su MBA con énfasis en Mercadeo y Negocios Internacionales.

*****Sergio Matviuk, Ph.D.**

Cargo: Executive Director of Global Affairs

Universidad: Regent University

Email: sergmat@regent.edu

El Dr. Sergio Matviuk es el Director Ejecutivo de Programas en el Exterior de la Universidad Regent. Cuenta con una experiencia de más de 20 años en el campo de la educación donde ha desempeñado cargos administrativos, directivos y catedráticos. Sergio Matviuk obtuvo su Ph D en Liderazgo Organizacional de la Escuela de Liderazgo Global y Emprendimiento de la Universidad Regent y además es un reconocido conferencista internacional en temas de liderazgo. Ha sido profesor en programas empresariales, de maestría y de doctorado en diferentes universidades.



REGENT UNIVERSITY

¡BIENVENIDOS!

The **REGENT UNIVERSITY CENTER FOR LATINO LEADERSHIP (CLL)** exists to help our Latino students in all aspects of their journey at Regent and to make a positive difference in our communities, our nation and our world.

In addition, CLL serves as:

- A resource for all students who are interested in Latino issues, history and/or culture.
- A resource for the recruitment, retention and graduation of Latino students.
- A resource and research center for Latino studies in Christian higher education.
- A resource and research center for the greater community on Latino relevant issues.

We welcome you to learn more about the thriving Latino community at Regent University.

« www.regent.edu/cll » »

 **REGENT UNIVERSITY**
Liderazgo Cristiano para Transformar el Mundo

Regent University is accredited by the Commission on Colleges of the Southern Association of Colleges and Schools to award associates, baccalaureate, masters, and doctorate degrees. Contact the Commission on Colleges at 1866 Southern Lane, Decatur, Georgia 30033-4097 or call 404.679.4500 for questions about the accreditation of Regent University. Regent University admits students without discrimination on the basis of race, color, disability, gender, religion or national or ethnic origin.