

## **Inteligencia emocional y efectividad en el trabajo remoto**

Yormary Mayerli Ladino Quevedo<sup>1</sup>

### **Asesor de opción de grado**

Héctor Andrés López Naranjo

Economista

Magister en educación

PhD. © Administración de Negocios

### **Nota de autor**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en cada paso de este proceso. A mis amigas, por su compañía constante, su motivación y por estar siempre ahí para escucharme. Su presencia en mi vida ha sido un pilar de fortaleza, especialmente en momentos de desafío. Finalmente, agradezco a mi tutor cuya orientación y valiosos consejos han sido cruciales para el desarrollo de este trabajo.

---

<sup>1</sup> Estudiante programa de especialización en gerencia, Universidad la Gran Colombia.

## Resumen

El trabajo remoto se ha convertido durante los últimos años en una práctica común en las organizaciones y es especialmente dentro de este contexto donde la inteligencia emocional ha manifestado ser un factor clave en el liderazgo, la gestión y efectividad. Motivo por el cual, este estudio tiene como objetivo principal analizar la relación entre la inteligencia emocional y efectividad en el trabajo remoto, buscando identificar estrategias que permitan a las organizaciones potenciar las competencias emocionales de sus empleados. La investigación sigue un enfoque cualitativo, el cual permite explorar en profundidad las experiencias y perspectivas relacionadas por medio de un diseño descriptivo y exploratorio, facilitando la identificación de las competencias de inteligencia emocional que contribuyeron a la efectividad en el trabajo remoto. Los hallazgos del estudio destacan que las competencias de inteligencia emocional juegan un papel crucial en el rendimiento individual en el teletrabajo, ya que facilitan la adaptación a un entorno de trabajo dinámico y a menudo, solitario. No obstante, a implementación de estrategias enfocadas en el desarrollo de la inteligencia emocional son esenciales, puesto que son un elemento crucial para la interacción y colaboración en equipos remotos.

*Palabras claves: Inteligencia emocional, teletrabajo, efectividad, satisfacción laboral*

### **Abstract**

Remote work has become a common practice in organizations over the past few years, and it is especially within this context that emotional intelligence has proven to be a key factor in leadership, management, and effectiveness. For this reason, the main objective of this study is to analyze the relationship between emotional intelligence and effectiveness in remote work, seeking to identify strategies that allow organizations to enhance the emotional competencies of their employees. The research follows a qualitative approach, which allows for an in-depth exploration of related experiences and perspectives through a descriptive and exploratory design, facilitating the identification of emotional intelligence competencies that contributed to effectiveness in remote work. The study's findings highlight that emotional intelligence competencies play a crucial role in individual performance in telework, as they facilitate adaptation to a dynamic and often solitary work environment. However, the implementation of strategies focused on the development of emotional intelligence is essential, as it is a crucial element for interaction and collaboration in remote teams.

*Keywords: Emotional intelligence, remote work, effectiveness, job satisfaction*

## Introducción

La presente investigación hace referencia a la inteligencia emocional y su impacto en la efectividad del trabajo remoto, un tema que ha cobrado gran relevancia en el contexto actual debido a la creciente tendencia de las empresas a adoptar modalidades de teletrabajo. La inteligencia emocional se define como la capacidad de una persona para identificar, comprender y gestionar sus propias emociones, así como las emociones de los demás, lo que puede influir significativamente en la dinámica de trabajo a distancia. En este entorno, donde la interacción directa se ve limitada, las competencias emocionales juegan un papel clave para mantener la productividad, la cohesión del equipo y el bienestar laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente artículo de reflexión aporta al campo académico y profesional, proporcionando una comprensión más profunda sobre cómo la inteligencia emocional puede ser un factor determinante en la adaptación al trabajo remoto. Para muchas organizaciones, el reto ha sido encontrar métodos efectivos para mantener la motivación y la eficiencia de sus empleados en un entorno digital. La reflexión expuesta en este artículo ofrece una perspectiva que puede ayudar tanto a los empleadores como a los empleados a mejorar las prácticas de gestión del trabajo remoto a través del fortalecimiento de las habilidades emocionales.

De esta manera, el documento tiene como objetivo general analizar la relación entre la inteligencia emocional y la efectividad en el trabajo remoto, con el fin de destacar la importancia de desarrollar competencias emocionales en entornos laborales digitalizados. Así mismo, plantea como objetivos específicos:

- Identificar las competencias de inteligencia emocional que contribuyen al rendimiento y la satisfacción en el trabajo remoto.
- Evaluar cómo la gestión emocional impacta en la interacción y la colaboración entre equipos remotos.

Así, este artículo busca profundizar en un tema relevante para el mundo laboral contemporáneo, donde la inteligencia emocional se presenta como una herramienta clave para afrontar los desafíos del trabajo remoto y mejorar el desempeño individual y colectivo en entornos virtuales.

### **Planteamiento de la problemática de la investigación**

En el contexto laboral actual, el teletrabajo ha emergido como una alternativa viable y, en muchos casos, preferida para un amplio espectro de profesionales. Según cifras del Ministerio TIC, para el año 2022 se registró un total de 1.557.776 personas en Colombia trabajando en diferentes modalidades de trabajo virtual en organizaciones del sector privado (López, 2023). Este fenómeno no solo ha cambiado la forma en que las organizaciones operan, sino que también ha puesto en relieve la importancia de la inteligencia emocional en la efectividad del trabajo remoto. La adaptación a esta nueva modalidad laboral ha revelado que el éxito de los teletrabajadores no depende únicamente de las herramientas tecnológicas, sino también de su capacidad para gestionar sus emociones y las de sus colegas.

Estudios realizados por Ipsos indican que los teletrabajadores son 65% más productivos en comparación con sus contrapartes en ambientes laborales tradicionales. Además, la Universidad de Texas señala que el 53% de los teletrabajadores están dispuestos a trabajar más de 40 horas a la semana (MINTIC, 2024). Estos datos sugieren que la flexibilidad del teletrabajo no solo promueve un aumento en la productividad, sino que también genera un compromiso significativo por parte de los empleados hacia sus responsabilidades laborales. Sin embargo, esta mayor disposición a trabajar no está exenta de desafíos emocionales, ya que la gestión del tiempo y el equilibrio entre la vida laboral y personal pueden verse comprometidos si no se desarrollan adecuadamente las habilidades de inteligencia emocional.

La pandemia de COVID-19 actuó como un catalizador significativo para la adopción generalizada del teletrabajo, llevando a las empresas a implementar medidas de seguridad que

limitaran el contacto físico entre los colaboradores (Muñoz, 2023). Este cambio abrupto no solo transformó la dinámica laboral, sino que también expuso a los empleados a nuevos retos, incluidos niveles elevados de estrés y la necesidad de adaptarse rápidamente a un entorno de trabajo completamente diferente. En este contexto, se ha observado un interés creciente en comprender la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, así como la influencia de la inteligencia emocional en este proceso.

Varios estudios sugieren que, a pesar de los desafíos, los teletrabajadores tienden a experimentar un mayor nivel de satisfacción en comparación con aquellos que laboran de manera tradicional. Según Karácsony (2021) y Mihalca et al. (2021), esta tendencia positiva puede explicarse por diversas razones. Por un lado, los teletrabajadores suelen disfrutar de una mayor flexibilidad en la gestión de su tiempo, lo que les permite equilibrar mejor sus responsabilidades laborales con sus obligaciones personales y familiares. Este tiempo adicional se traduce en la posibilidad de dedicar más atención a tareas que anteriormente podían haber sido descuidadas, así como a actividades recreativas y de desarrollo personal.

La satisfacción laboral también se ve influenciada por la capacidad de los teletrabajadores para gestionar de manera efectiva sus responsabilidades. La inteligencia emocional juega un papel fundamental en este sentido, ya que permite a los empleados reconocer y regular sus propias emociones, así como comprender y responder a las emociones de los demás. Esta habilidad es especialmente importante en un entorno remoto, donde la comunicación verbal y no verbal puede verse limitada. Un trabajador con alta inteligencia emocional es más propenso a navegar situaciones desafiantes con resiliencia, mantener relaciones interpersonales saludables y fomentar un ambiente colaborativo, incluso a distancia.

La investigación de Bloom, Liang, Roberts y Ying (2015) respalda esta idea al señalar que la autonomía que proporciona el teletrabajo puede llevar a una mayor satisfacción, ya que permite a los empleados organizar su tiempo de manera que se alineen con sus preferencias y

necesidades individuales. Esta percepción de control sobre el tiempo y las tareas es crucial para el bienestar emocional, lo que a su vez impacta positivamente en la productividad.

Además, el teletrabajo ofrece a los empleados la oportunidad de eludir, en cierta medida, algunos de los aspectos estresantes y distractores asociados con el entorno de oficina tradicional, como las interrupciones frecuentes y las dinámicas sociales que pueden generar ansiedad. Como resultado, los teletrabajadores pueden experimentar una sensación más alta de bienestar general, contribuyendo a un estado emocional más positivo y, en consecuencia, a un desempeño laboral más efectivo.

Adicionalmente, el teletrabajo se asocia a una mayor percepción de bienestar entre los colaboradores, quienes pueden evitar algunos de los aspectos estresantes y distractores del entorno laboral convencional (Fonner y Roloff, 2010). Esto resalta la importancia de las competencias emocionales, que pueden facilitar una adaptación más efectiva a las demandas del teletrabajo y, al mismo tiempo, fomentar un entorno colaborativo en el que se priorice el bienestar emocional de los empleados. La relación entre calidad de vida y trabajo se vislumbra más conveniente en un escenario de autonomía sobre el tiempo, permitiendo a los trabajadores gestionar sus horarios de manera que favorezcan su productividad y bienestar personal (Salazar, 2016).

Sin embargo, a pesar de estos beneficios evidentes, no se puede pasar por alto que el teletrabajo también presenta desafíos significativos en términos de comunicación, colaboración y gestión emocional. La falta de interacción cara a cara puede generar malentendidos y conflictos que afectan la dinámica del equipo. Por lo tanto, es fundamental investigar cómo la inteligencia emocional puede ser cultivada y utilizada como una herramienta para maximizar la efectividad en el trabajo remoto. En este sentido, la presente investigación se enfoca en explorar la intersección entre la inteligencia emocional y la efectividad en el trabajo remoto, buscando identificar estrategias que permitan a las organizaciones potenciar las competencias

emocionales de sus empleados y, en consecuencia, mejorar el rendimiento general en esta modalidad laboral.

## **Marco teórico**

### **Teletrabajo**

El teletrabajo ha emergido como una modalidad laboral que permite a los trabajadores realizar sus funciones desde ubicaciones distintas a sus lugares de trabajo habituales, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Según el CIDEDEC (2000: 7), “el teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte (regular u ocasionalmente) de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar”. Esta definición resalta la flexibilidad inherente al teletrabajo, que no solo se limita a la realización de tareas desde el hogar, sino que también admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden ejecutarse a tiempo completo o parcial.

La importancia del teletrabajo ha crecido notablemente en los últimos años, especialmente debido a la aceleración de la digitalización y la adopción de nuevas tecnologías. Como mencionan Escalante y otros (2006), “el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador; de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial.” Esta capacidad de realizar diversas funciones desde cualquier lugar ha permitido que muchas empresas se adapten a las nuevas exigencias del mercado laboral, ofreciendo a sus empleados una mayor flexibilidad y autonomía en la gestión de su tiempo.

No obstante, aunque el teletrabajo ha existido durante décadas, su uso se ha ampliado y consolidado de manera significativa como resultado de la crisis sanitaria provocada por el coronavirus (Silva-Porto, 2022). La necesidad de mantener la continuidad de las operaciones laborales en un contexto de distanciamiento social ha llevado a muchas organizaciones a implementar el teletrabajo de manera más estructurada y generalizada. Esta modalidad ha

demostrado no solo ser una solución eficaz para enfrentar las restricciones impuestas por la pandemia, sino que también ha revelado el potencial de la tecnología para transformar las dinámicas laborales tradicionales.

### **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional se ha consolidado como un concepto fundamental en el ámbito personal y profesional, ya que se relaciona directamente con la capacidad de reconocer, entender y gestionar tanto las emociones propias como las ajenas. Según Martin y Boeck (2000), esta competencia emocional abarca varias habilidades esenciales, siendo la auto-conciencia emocional uno de sus pilares. Reconocer las propias emociones implica la capacidad de hacer una apreciación y dar nombre a lo que se siente. Solo aquellos que comprenden lo que sienten pueden gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que les permite reaccionar de manera más adaptativa ante diferentes situaciones.

Además de la auto-conciencia, saber manejar las propias emociones es crucial. Aunque las emociones, como el miedo, la tristeza o la ira, son naturales y no se pueden evitar, una persona con inteligencia emocional es capaz de controlar y dirigir sus reacciones emocionales. Esto significa que, en lugar de dejarse llevar por respuestas emocionales primarias, pueden optar por comportamientos aprendidos y más adaptativos, como el uso del humor o la ironía. De este modo, la inteligencia emocional no se limita a la capacidad cognitiva, sino que también abarca habilidades como la perseverancia y la motivación, permitiendo a los individuos sobreponerse a las frustraciones y fracasos y mantener una confianza en sí mismos ante los desafíos.

La empatía es otra faceta esencial de la inteligencia emocional. Esta habilidad implica la predisposición a escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de los demás, creando un ambiente de confianza y comprensión mutua. En este sentido, la capacidad para establecer y mantener relaciones interpersonales satisfactorias es crucial. La calidad de

nuestras relaciones depende de nuestra habilidad para cultivar vínculos, resolver conflictos y captar los estados de ánimo de los otros. Así, una persona emocionalmente inteligente puede construir redes de apoyo y colaboración, esenciales en cualquier entorno, especialmente en el laboral.

La relevancia de la inteligencia emocional se hace aún más evidente en el ámbito empresarial. Según Enebral (2003), los profesionales que ocupan posiciones directivas requieren un mayor grado de inteligencia emocional, ya que deben tomar decisiones que afectan no solo los resultados económicos de una organización, sino también su clima laboral y la motivación de sus equipos. En este contexto, la inteligencia emocional se convierte en una herramienta clave para liderar de manera efectiva, promoviendo un ambiente laboral positivo y productivo.

Entonces, la inteligencia emocional puede definirse como el conjunto de habilidades que permiten a una persona adaptarse mejor a los cambios y gestionar sus respuestas ante diversas situaciones. Según Bello (2023), esta capacidad de reconocimiento y gestión emocional es fundamental para el éxito tanto personal como profesional. En un entorno laboral cada vez más complejo y cambiante, desarrollar la inteligencia emocional se ha vuelto un objetivo clave para aquellos que buscan optimizar su desempeño y bienestar, tanto a nivel individual como organizacional.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un concepto fundamental en el estudio del comportamiento organizacional y tiene implicaciones significativas tanto para los empleados como para las organizaciones. Según Alas (1997), la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede servir como un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo. Este enfoque destaca que la satisfacción no es simplemente un estado emocional momentáneo, sino que refleja una relación más profunda y duradera entre el trabajador y su entorno laboral.

Morillo (2006) ofrece una definición más amplia, describiendo la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo. Esta perspectiva se expresa a través del grado de concordancia entre las expectativas de las personas respecto a su empleo y las recompensas que este les proporciona. Así, la satisfacción laboral se ve influenciada no solo por el salario y los beneficios económicos, sino también por las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y el estilo gerencial. Este enfoque sugiere que, para fomentar la satisfacción laboral, es crucial atender a una variedad de factores que impactan la experiencia del empleado, creando un entorno en el que se sientan valorados y escuchados.

Chiavenato (1986) agrega otra dimensión al concepto al señalar que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su empleo. Esta actitud puede abarcar sentimientos de compromiso, motivación y bienestar, que son esenciales para el desempeño efectivo de los empleados. Cuando los trabajadores están satisfechos, es más probable que se involucren en su trabajo, lo que puede conducir a una mayor productividad y a un ambiente laboral positivo. Por el contrario, la insatisfacción laboral puede resultar en un aumento del ausentismo, la rotación de personal y una disminución en la calidad del trabajo.

La satisfacción laboral, por lo tanto, es un constructo multidimensional que no solo influye en la vida profesional de los empleados, sino que también tiene un impacto directo en el éxito organizacional. Un entorno laboral que promueve la satisfacción puede resultar en empleados más motivados, leales y productivos, lo que a su vez beneficia a la organización en su conjunto. La atención a la satisfacción laboral debe ser un objetivo estratégico para cualquier organización que aspire a atraer y retener talento, mejorar la moral del equipo y alcanzar resultados positivos a largo plazo.

### Estado del arte

A nivel internacional, la relación entre inteligencia emocional y productividad laboral ha sido ampliamente estudiada, destacándose la importancia de esta competencia en diversos sectores. Un ejemplo es la investigación realizada en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, que exploró la inteligencia emocional en el contexto del personal de salud de un centro de diagnóstico por imágenes. En este estudio, se concluyó que los colaboradores con altos niveles de inteligencia emocional no solo mostraron un manejo adecuado de sus relaciones interpersonales, tanto con clientes internos como externos, sino que también evidenciaron un alto grado de productividad (Ilma, 2014). Este hallazgo es coherente con la literatura global, que sostiene que la inteligencia emocional es un factor clave para el éxito en el entorno laboral, particularmente en contextos de alta demanda emocional.

A nivel internacional, autores como Prati, Douglas, Ferris, Ammeter y Buckle (2005) destacan el papel crucial de la inteligencia emocional en el liderazgo, particularmente en la gestión de equipos remotos. Según estos autores, la inteligencia emocional, aplicada en sistemas de liderazgo, fomenta la motivación hacia el trabajo colectivo y mejora la dinámica de apoyo entre los miembros del equipo, generando una influencia transformacional que contribuye al éxito organizacional. Este enfoque se basa en la premisa de que los líderes emocionalmente inteligentes pueden generar ambientes laborales más productivos y cohesivos, facilitando el logro de objetivos colectivos en diversas industrias.

El estudio en Guatemala también mostró que los colaboradores con alto control emocional son capaces de manejar mejor las situaciones estresantes y respetar las normativas institucionales, lo que les permite mantener altos niveles de rendimiento (Ilma, 2014). Este control emocional está alineado con las cinco dimensiones de la inteligencia emocional propuestas por Goleman: autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales. Estas competencias no solo facilitan el trabajo en equipo, sino que también son

fundamentales para la toma de decisiones y la resolución de problemas en contextos laborales, tal como lo confirma la investigación internacional en empresas de sectores como la salud y la tecnología.

En el contexto del teletrabajo, que ha ganado relevancia en los últimos años, especialmente tras la pandemia de COVID-19, las empresas han comenzado a reconocer la necesidad de integrar la inteligencia emocional en sus sistemas de gestión y comunicación. Los estudios realizados en diversos países, como los de Prati et al. (2005), refuerzan la importancia de aplicar estas teorías en la gestión de equipos remotos, asegurando una supervisión efectiva y promoviendo relaciones interpersonales saludables que repercuten en el éxito organizacional.

En el contexto colombiano, diversas investigaciones han resaltado la relevancia y el impacto del teletrabajo, tanto para las organizaciones como para los empleados. Un estudio realizado en la Universidad Santo Tomás, Bogotá D.C., en 2017, titulado Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados, concluyó que la implementación del teletrabajo trae consigo una serie de beneficios significativos para las empresas. Entre estos se encuentran el aumento de la productividad, la reducción de costos y la disminución del ausentismo laboral, lo que se traduce en ventajas económicas, particularmente en el sector servicios, que depende en gran medida del uso de tecnologías de la información (Luisa, 2017).

Además, se señaló que el teletrabajo genera un cambio cultural favorable, promoviendo una dinámica de interrelación y comunicación más ágil y efectiva dentro de la organización. No obstante, este éxito depende de la voluntad de ambas partes, tanto el empleador como el empleado para adaptarse a esta modalidad laboral, lo que implica la necesidad de capacitaciones, asesoramiento y acompañamiento constante por parte de la empresa para asegurar que los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones desde fuera de las instalaciones.

Otra investigación realizada por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en 2015, bajo el título Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales "Humanos Internacionales E.U", resaltó la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral. Los resultados indicaron que la mayoría de los colaboradores poseían un nivel normal de inteligencia emocional, aunque un porcentaje considerable se encontraba en niveles más bajos, lo que destacaba la necesidad de implementar programas de formación en inteligencia emocional. Estos programas, orientados al control del estrés, la empatía y la asertividad, resultan clave para mejorar el desempeño interpersonal de los trabajadores y generar cambios positivos en el entorno laboral (Jhon, 2015).

El contexto de la pandemia por COVID-19 en 2020 aceleró significativamente la adopción del teletrabajo en Colombia, con un incremento del 400% en comparación con años anteriores (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020). Este fenómeno representó un gran desafío para las empresas del país, que se vieron obligadas a adaptar sus políticas laborales, incluyendo aspectos como la jornada laboral, el monitoreo y la supervisión de las actividades, el desarrollo de una cultura digital y la provisión de apoyo psicológico a los empleados. Antes de la pandemia, solo el 50% de las empresas colombianas contaban con políticas de trabajo remoto, lo que reflejaba la poca preparación del sector empresarial para enfrentar esta modalidad de trabajo (Albarracín, 2020).

Adicionalmente, la dimensión relacionada con la planeación y organización del teletrabajo, tal como lo señalaron Leal et al. (2011), se correlaciona fuertemente con el cumplimiento de los objetivos laborales. Esto se debe a la clara definición de las labores encomendadas y a las competencias laborales requeridas para realizar el teletrabajo de manera efectiva. Este aspecto es crucial para asegurar que los trabajadores remotos

mantengan un alto rendimiento y alcancen los objetivos organizacionales establecidos, a pesar de las dificultades asociadas con la modalidad a distancia.

### **Metodología**

La investigación se desarrolló a través de un enfoque cualitativo, el cual permitió explorar en profundidad las experiencias y perspectivas relacionadas con la inteligencia emocional en el contexto del teletrabajo. Según Creswell (2014), el enfoque cualitativo es particularmente adecuado para investigaciones que buscan comprender fenómenos complejos desde la perspectiva de los participantes. Este enfoque resultó valioso para comprender las dinámicas interpersonales y las competencias emocionales que influyeron en el rendimiento y la satisfacción laboral de los teletrabajadores.

La metodología se basó en un diseño de investigación descriptivo y exploratorio, facilitando la identificación de las competencias de inteligencia emocional que contribuyeron a la efectividad en el trabajo remoto. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño descriptivo permite a los investigadores observar y detallar las características de un fenómeno sin modificar su entorno. A través de una revisión sistemática de la literatura, se analizaron estudios previos que abordaron la relación entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el teletrabajo.

Las fuentes de información para esta revisión fueron artículos académicos, informes de investigación y estudios de caso relevantes publicados en revistas especializadas y conferencias del área. Esta selección se justificó por la necesidad de contar con información actualizada y pertinente que sustentara la discusión sobre la inteligencia emocional y su impacto en el trabajo remoto.

El proceso de muestreo se llevó a cabo mediante una selección intencionada de estudios que cumplieron con criterios específicos, como la inclusión de participantes que trabajaron en modalidad de teletrabajo y la exploración de variables relacionadas con la

inteligencia emocional. Este enfoque permitió obtener una visión comprensiva y representativa de las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional en contextos laborales remotos.

Para abordar el primer objetivo específico, que consistió en identificar las competencias de inteligencia emocional que contribuyeron al rendimiento y la satisfacción en el trabajo remoto, se revisaron estudios que analizaron las habilidades emocionales más relevantes en este ámbito. Se prestó especial atención a investigaciones que documentaron la conexión entre la inteligencia emocional y el bienestar de los empleados.

En relación con el segundo objetivo específico, que evaluó cómo la gestión emocional impactó en la interacción y la colaboración entre equipos remotos, se recopilaron hallazgos que describieron las estrategias empleadas por los teletrabajadores para gestionar sus emociones y fomentar la colaboración efectiva en equipos distribuidos.

Finalmente, para el tercer objetivo específico, que propuso estrategias para mejorar la inteligencia emocional en el contexto del teletrabajo, se identificaron recomendaciones prácticas derivadas de la literatura revisada. Estas estrategias se diseñaron para fomentar la efectividad y el bienestar de los empleados, basándose en las experiencias y mejores prácticas documentadas en estudios previos.

A través de esta metodología, el artículo de revisión buscó contribuir al entendimiento del papel crucial que juega la inteligencia emocional en el contexto del teletrabajo, ofreciendo un marco de referencia para futuras investigaciones y prácticas en el ámbito laboral.

## Resultados

Para abordar el primer objetivo específico, que consiste en identificar las competencias de inteligencia emocional que contribuyen al rendimiento y la satisfacción en el trabajo remoto, es fundamental desglosar las principales dimensiones de la inteligencia emocional (IE) y analizar cómo estas impactan el desempeño en el contexto del teletrabajo.

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de las personas para reconocer, entender y gestionar sus emociones, así como las de los demás, lo cual es esencial en cualquier contexto laboral, pero especialmente relevante en el teletrabajo. Goleman (1995) definió cinco competencias principales de la IE: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. La autoconciencia implica la capacidad de reconocer las propias emociones y su impacto en el comportamiento, mientras que la autorregulación se refiere a la habilidad de controlar las emociones y adaptarse a diferentes situaciones sin reaccionar de manera impulsiva. La motivación, por su parte, es el deseo de alcanzar objetivos, a pesar de las frustraciones. La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, y las habilidades sociales permiten gestionar relaciones interpersonales de manera efectiva (Martin & Boeck, 2000).

Las competencias de inteligencia emocional juegan un papel crucial en el rendimiento individual en el teletrabajo, ya que facilitan la adaptación a un entorno de trabajo dinámico y, a menudo, solitario. Según Enebral (2003), los profesionales con mayor IE son capaces de tomar mejores decisiones, gestionar el estrés y mantener una alta motivación, lo que repercute positivamente en su rendimiento. En el contexto del trabajo remoto, la autoconciencia ayuda a los empleados a reconocer cuándo están estresados o abrumados, permitiéndoles tomar medidas preventivas antes de que estas emociones afecten su productividad. Asimismo, la autorregulación les permite mantener la calma frente a desafíos técnicos o barreras de comunicación, una situación común en el teletrabajo.

Un estudio de Mihalca et al. (2021) respalda esta afirmación al mostrar que los teletrabajadores con mayores habilidades de gestión emocional tienden a experimentar un mejor rendimiento, ya que son capaces de mantener la concentración en tareas complejas sin verse abrumados por las emociones negativas. Además, estos empleados suelen estar más motivados y comprometidos, lo que se traduce en una mayor disposición a trabajar más horas y a completar tareas con mayor eficiencia, como señalan Bloom, Liang, Roberts y Ying (2015).

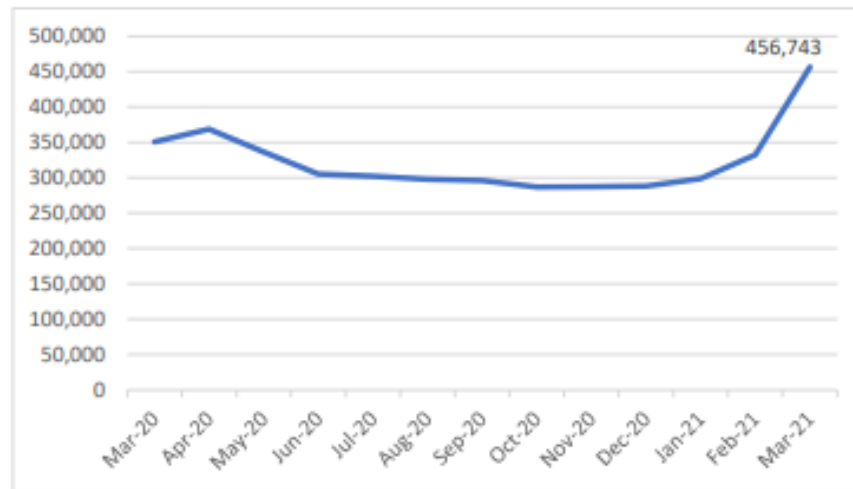
La satisfacción en el teletrabajo está influenciada por varios factores, incluyendo la autonomía, la flexibilidad y la reducción del estrés, los cuales están directamente relacionados con la inteligencia emocional. Según Karácsony (2021), los teletrabajadores disfrutan de una mayor flexibilidad para gestionar su tiempo, lo que les permite equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales. Esta flexibilidad, junto con una percepción de mayor control sobre el entorno laboral, promueve la autorregulación y reduce los niveles de estrés.

Además, la empatía y las habilidades sociales son esenciales para mantener una colaboración efectiva entre los equipos remotos. La falta de interacción cara a cara puede generar malentendidos, pero los empleados con alta inteligencia emocional pueden mitigar estos conflictos al ser más receptivos y comprensivos con las necesidades de sus colegas (Salazar, 2016). Fonner y Roloff (2010) también señalan que el teletrabajo puede reducir algunos de los aspectos estresantes del entorno laboral tradicional, como las interrupciones constantes, lo que mejora el bienestar emocional y, por ende, la satisfacción laboral.

Por otro lado, para evaluar cómo la gestión emocional impacta en la interacción y la colaboración entre equipos remotos, es fundamental considerar el contexto actual del teletrabajo en Colombia, regulado por la Ley 2088 de 2021 (trabajo en casa) y la Ley 2121 de 2021 (trabajo remoto). Estas leyes establecen el marco legal para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones desde lugares alternativos al espacio físico de la empresa,

impulsando así la modalidad de teletrabajo y promoviendo la interacción digital entre equipos dispersos geográficamente.

**Figura 1.** Número de trabajadores afiliados al SGRL que implementaron las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa.



Fuente: Fasecolda (2021).

El aumento del teletrabajo ha permitido a muchas organizaciones mantener operaciones eficientes, pero ha puesto un énfasis crítico en la necesidad de gestionar las emociones de manera efectiva. Estudios la OIT (2022) han señalado que, aunque esta modalidad ha crecido rápidamente, se ha subestimado el número real de teletrabajadores, lo que refleja que la transición al trabajo remoto no siempre ha sido completamente planificada o apoyada. Esto puede agravar problemas relacionados con la gestión emocional y la interacción entre equipos, ya que la falta de preparación adecuada puede incrementar los desafíos de comunicación y coordinación a distancia (Figura 1).

La inteligencia emocional juega un papel central en cómo los trabajadores remotos interactúan y colaboran con sus equipos. Según Enebral (2003), los profesionales con altos niveles de inteligencia emocional son capaces de comprender y regular sus emociones, lo que les permite adaptarse mejor a los cambios y desafíos del teletrabajo. Esto es particularmente importante en entornos remotos, donde la falta de interacción cara a cara puede dificultar la interpretación de señales no verbales y la empatía, elementos cruciales para mantener

relaciones laborales saludables. La capacidad para gestionar emociones no solo ayuda a reducir conflictos, sino que también fomenta una mayor cooperación y colaboración entre los miembros del equipo.

Además, investigaciones como las de Mihalca et al. (2021) destacan que los trabajadores con habilidades emocionales desarrolladas tienden a mostrar mayores niveles de proactividad y responsabilidad en la coordinación de tareas y en la resolución de problemas dentro de equipos remotos. La capacidad para reconocer y responder adecuadamente a las emociones de los demás permite una mejor interacción, lo que contribuye a crear un ambiente colaborativo y de confianza, incluso en escenarios virtuales.

Un componente clave de esta interacción es la empatía. Como señalan Fonner y Roloff (2010), la empatía facilita la comprensión mutua y la cooperación en equipos distribuidos, promoviendo la construcción de relaciones interpersonales que son esenciales para la cohesión del grupo. En ausencia de la empatía, es probable que las interacciones remotas se perciban como impersonales o frías, lo que puede generar malentendidos o incluso tensiones dentro del equipo.

Finalmente, los casos de éxito en la implementación de la inteligencia emocional en equipos remotos muestran cómo la adecuada gestión emocional puede transformar la dinámica de colaboración. Organizaciones que han incorporado programas de desarrollo emocional entre sus empleados han reportado una mejora significativa en la comunicación y la eficiencia en el trabajo remoto (Bloom et al., 2015). Estas empresas han logrado fomentar una cultura organizacional basada en el respeto mutuo y la resiliencia emocional, lo que ha permitido mantener altos niveles de productividad y satisfacción laboral entre sus equipos distribuidos.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

La implementación del teletrabajo en Colombia ha transformado la dinámica laboral, generando nuevas oportunidades y desafíos para las organizaciones. Aunque se han

registrado avances significativos en la regulación y adaptación a esta modalidad, también se evidencia un subregistro en la cantidad de trabajadores que realmente se encuentran en estas condiciones.

La gestión emocional emerge como un elemento crucial para la interacción y colaboración en equipos remotos. La capacidad de los empleados para reconocer y regular sus emociones influye directamente en la comunicación, la cohesión del equipo y la resolución de conflictos, lo que impacta la efectividad organizacional.

La implementación de estrategias enfocadas en el desarrollo de la inteligencia emocional es esencial. La capacitación, la promoción de una comunicación abierta, las actividades de team-building y las prácticas de bienestar son fundamentales para crear un ambiente laboral saludable y productivo en el contexto del teletrabajo.

Frente a las recomendaciones, este estudio plantea ampliar el conocimiento frente a la posible implementación de plataformas digitales, que permitan de forma didáctica realizar sesiones interactivas diseñadas específicamente para ayudar a los empleados a desarrollar sus habilidades de inteligencia emocional, dichas sesiones pueden incluir dinámicas de grupo, estudios de casos, y ejercicios prácticos que promuevan la empatía, la comunicación asertiva y el autocontrol emocional, fortaleciendo la cohesión y el desempeño del equipo en entornos remotos.

Un estudio adicional podría analizar las dinámicas del trabajo remoto en la efectividad y liderazgo de proyectos ingenieriles partiendo de la metodología BIM.

### **Lista de Referencia o Bibliografía**

- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5(4), 28-33.
- Alonso Fabregat, M. B., & Cifre Gallego, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 83, 55-61.

- Bello, E. (2024). La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla. EIBS.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165-218. <https://doi.org/10.1093/qje/qju032>
- CIDEC. (2000). Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información. Disponible en <http://www.cidec-net>
- Chiavenato, I. (1996). *Introducción a la Teoría de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dunham, R. (2006). [Sin título].
- Enebral Fernández, J. (2003). Medida de la inteligencia emocional de las personas y de las organizaciones. *Revista del Conocimiento*, 12, julio-agosto.
- ESCALANTE, Z., & otros. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Revista Gaceta Laboral*, 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Fuente: <http://www.scielo.org.ve/scielo>
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336-361. <https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Ilma, F. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral (estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica). Obtenido de Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

Jhon, D. (2015). Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales. Obtenido de Biblioteca de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia:

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3422/1110472150.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3422/1110472150.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Karácsony, P. (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 1-10. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.01](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01)

Leal, D. Y., Bolívar, M., & Castillo, C. (2011). La planificación estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. *Enfermería Global*, 10(4), 180-188. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/134881>

López, G (2023). Estado del trabajo virtual en Bogotá. Consejería Distrital de TIC. [https://tic.bogota.gov.co/sites/default/files/2023-11/2.%20Reporte%20BAJA%2007.11.2023%20ultimo\\_compressed.pdf](https://tic.bogota.gov.co/sites/default/files/2023-11/2.%20Reporte%20BAJA%2007.11.2023%20ultimo_compressed.pdf)

Luisa, O. (2017). Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados. Obtenido de Biblioteca de la Universidad Santo Tomas: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MARTIN, D., & BOECK, K. (2000). Qué es la inteligencia emocional. Madrid: Edaf (7.<sup>a</sup> edición).

Mihalca, L., Irimias, T., & Bredea, G. (2021). Teleworking during the Covid-19 pandemic: Determining factors of perceived work productivity, job performance, and satisfaction. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 620-636. <https://doi.org/10.24818/EA/2021/58/620>

MINTIC Colombia (2024). Panorama del teletrabajo a nivel mundial: cifras. <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article->

4462.html#:~:text=Estudios%20de%20Ipsos%20se%C3%B1alan%20que,de%2040%20 horas%20por%20semana.

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7(1), 43-57.

Muñoz, J. (2023). Satisfacción laboral de los colombianos en época de pandemia. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.

[https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2418/SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_COLOMBIANOS\\_%C3%89POCA\\_PANDEM%C3%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2418/SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_COLOMBIANOS_%C3%89POCA_PANDEM%C3%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Internacional del Trabajo. (2022). Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina.

Quiroz-Zambrano, G. L., & Vega-Intriago, J. O. (2020). El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los docentes en el periodo de confinamiento por el COVID-19. *Pol. Con.*, 5(12), 361-373. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i12.2058>

Salazar, M. (2016). Telework: conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 29(4), 435-449. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2015-0289>

Silva-Porto, M. T. (2022). Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral. Factor Trabajo. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>