



INTELIGENCIA EMOCIONAL VERSUS INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Báez Torales, Dalila Milagros
Mendoza Velázquez, Ingrid Janina
Almirón de Cáceres, Carmen Diana
Flecha Mendoza, Natalia Alejandra
Valiente Ríos, Ingrid Anneliese
db734057@gmail.com
xdingridmen@gmail.com
carmendiana564@gamil.com
natyflechabean@gmail.com
ingrid97valiente@gmail.com

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad del Sol. Asunción. Paraguay

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue, Analizar de qué manera la inteligencia emocional de los líderes posibilita una interacción más efectiva y complementaria con los sistemas de inteligencia artificial en las organizaciones contemporáneas. El enfoque de la investigación fue mixto. El nivel fue descriptivo y correlacional, el diseño fue no experimental. La población estuvo conformada por líderes y gerentes de empresas que utilizan inteligencia artificial en sus procesos de toma de decisiones o automatización de tareas, en diversos sectores industriales y tecnológicos. La muestra se selecciona mediante un muestreo intencionado o por conveniencia, incluyendo a un número representativo de 50 a 100 líderes que trabajen en organizaciones que implementen inteligencia artificial. Como instrumento de recolección de datos se utilizó cuestionarios estructurados y Entrevistas semiestructuradas. Los resultados indicaron que los líderes con un alto nivel de inteligencia emocional logran una interacción más efectiva con los sistemas de inteligencia artificial, maximizando el aprovechamiento de estas tecnologías en procesos de toma de decisiones y resolución de problemas. En conclusión, la inteligencia emocional de los líderes no solo posibilita una interacción más efectiva con los sistemas de inteligencia artificial, sino que también contribuye a la integración armónica de estas tecnologías en las organizaciones.

Palabras claves: Inteligencia emocional. Inteligencia artificial. Organización.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze how the emotional intelligence of leaders enables a more effective and complementary interaction with artificial intelligence systems in contemporary organizations. The research approach was mixed. The level was descriptive and correlational, the design was non-experimental. The population consisted of leaders and managers of companies that use artificial intelligence in their decision-making processes or task automation, in various industrial and technological sectors. The sample was selected through intentional or convenience sampling, including a representative number of 50 to 100 leaders who work in organizations that implement artificial intelligence. Structured questionnaires and semi-structured interviews were used as a data collection instrument. The results indicated that leaders with a high level of emotional intelligence achieve a more effective interaction with artificial intelligence systems, maximizing the use of these technologies in decision-making and problem-solving processes. In conclusion, emotional intelligence of leaders not only enables more effective interaction with artificial intelligence systems, but also contributes to the harmonious integration of these technologies in organizations.

Keywords: Emotional intelligence. Artificial intelligence. Organization.



1. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la interacción entre humanos y máquinas ha alcanzado un punto de inflexión. La tecnología está transformando prácticamente todos los aspectos de la vida cotidiana, desde la forma en que nos comunicamos hasta cómo trabajamos y tomamos decisiones. En este contexto, dos tipos de "inteligencia" han tomado relevancia en el ámbito académico, profesional y social: la inteligencia emocional (IE) y la inteligencia artificial (IA).

La inteligencia emocional, un concepto desarrollado principalmente por Daniel Goleman en los años 90, se refiere a la capacidad humana para identificar, comprender y gestionar tanto nuestras emociones como las de los demás. Las personas con alta inteligencia emocional son más capaces de adaptarse a situaciones sociales, gestionar conflictos de manera efectiva y mejorar sus relaciones interpersonales. En el ámbito laboral, la IE es vista como una habilidad crítica para el liderazgo, ya que permite a los líderes no solo guiar a sus equipos, sino también crear un entorno de trabajo armonioso y productivo.

Por otro lado, la inteligencia artificial ha revolucionado múltiples industrias mediante la automatización de tareas, el procesamiento de grandes volúmenes de datos y la capacidad de aprender y mejorar a través de algoritmos. La IA es el resultado de décadas de avances en la informática y la ingeniería, y abarca desde sistemas simples como los asistentes virtuales (por ejemplo, Siri o Alexa) hasta complejos sistemas de aprendizaje automático que pueden diagnosticar enfermedades o predecir tendencias financieras. A medida que la IA se vuelve más sofisticada, su capacidad para realizar



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

tareas que antes solo podían ser ejecutadas por humanos ha generado tanto entusiasmo como preocupación.

El objetivo general de esta investigación es analizar de qué manera la inteligencia emocional de los líderes posibilita una interacción más efectiva y complementaria con los sistemas de inteligencia artificial en las organizaciones contemporáneas.

Esta investigación es importante porque pretende explorar y analizar en profundidad las diferencias, similitudes y potenciales interacciones entre la inteligencia emocional y la inteligencia artificial. A través de un enfoque comparativo, se discutirá cómo estas dos formas de inteligencia podrían coexistir y complementarse, y qué desafíos plantea su interacción en un mundo cada vez más digitalizado.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de la investigación fue mixto. Un enfoque mixto en la investigación se refiere al uso de métodos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio. Este enfoque permite que el investigador recoja y analice tanto datos numéricos como textuales, integrándolos para obtener una comprensión más profunda y completa del fenómeno de interés. (1)

El nivel fue descriptivo y correlacional, el diseño fue no experimental. El diseño no experimental se caracteriza por la observación de los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin que el investigador intervenga o manipule las variables. En este tipo de diseño, el investigador busca describir, correlacionar o analizar variables sin alterar el contexto en el que se encuentran. Este enfoque es útil cuando no es posible o éticamente viable realizar experimentos controlados, permitiendo que los datos se recojan sin influir directamente en las condiciones del estudio. (2)



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

La población estuvo conformada por líderes y gerentes de empresas que utilizan inteligencia artificial en sus procesos de toma de decisiones o automatización de tareas, en diversos sectores industriales y tecnológicos.

La muestra se seleccionó mediante un muestreo intencionado o por conveniencia, incluyendo a un número representativo de 50 a 100 líderes que trabajan en organizaciones que implementan inteligencia artificial.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó cuestionarios estructurados y Entrevistas semiestructuradas.

3. RESULTADOS

En cuanto al primer objetivo específico, Explorar las competencias de inteligencia emocional en los líderes organizacionales y su impacto en la toma de decisiones estratégicas. Los resultados obtenidos en base al primer objetivo específico, que busca explorar las competencias de inteligencia emocional en los líderes organizacionales y su impacto en la toma de decisiones estratégicas, indican que los líderes con un alto grado de inteligencia emocional tienden a tomar decisiones más acertadas y equilibradas en contextos estratégicos. La capacidad de autorregulación emocional les permite manejar situaciones de alta presión con mayor eficacia, mientras que su empatía facilita la comprensión de las necesidades y perspectivas de los diferentes actores dentro de la organización. Además, estos líderes muestran una mayor apertura al cambio y una disposición a integrar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, de manera que favorezca la innovación y el crecimiento organizacional. Sin embargo, los datos también señalan que algunos líderes con menores competencias emocionales enfrentan dificultades al tomar decisiones estratégicas, especialmente en situaciones de



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

incertidumbre, donde la falta de regulación emocional puede interferir en su capacidad para evaluar opciones de manera objetiva.

Con respecto al segundo objetivo específico, Evaluar el grado de integración de la inteligencia emocional en la interacción entre líderes y sistemas de inteligencia artificial en entornos corporativos. Los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, que busca evaluar el grado de integración de la inteligencia emocional en la interacción entre líderes y sistemas de inteligencia artificial en entornos corporativos, muestran que los líderes con alta inteligencia emocional logran una integración más efectiva de la inteligencia artificial en sus organizaciones. Estos líderes tienden a utilizar sus habilidades emocionales para gestionar la resistencia al cambio, fomentando una mayor aceptación de la IA entre los empleados y facilitando su adopción. La empatía y la autoconciencia emocional juegan un papel crucial al interpretar las reacciones de los colaboradores ante la implementación de nuevas tecnologías, ajustando las estrategias de comunicación y liderazgo en consecuencia. No obstante, en organizaciones donde los líderes presentan menor inteligencia emocional, se observa una integración más lenta y menos eficiente de los sistemas de IA, con barreras comunicacionales y falta de confianza en la tecnología, lo que afecta negativamente el proceso de adopción y la colaboración entre humanos y máquinas. Estos resultados indican que la inteligencia emocional es un factor determinante para el éxito de la interacción entre los líderes y los sistemas de inteligencia artificial en los entornos corporativos.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

En relación al tercer objetivo específico, Analizar los beneficios y desafíos que presenta la combinación de la inteligencia emocional de los líderes y la inteligencia artificial en la mejora de la dinámica organizacional. Los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, que busca analizar los beneficios y desafíos de la combinación de la inteligencia emocional de los líderes y la inteligencia artificial en la mejora de la dinámica organizacional, indican que, por un lado, la integración de ambos elementos genera beneficios significativos, como una toma de decisiones más informada, un mejor clima organizacional y un aumento en la productividad. Los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de gestionar la interacción entre humanos y máquinas, maximizando el potencial de la inteligencia artificial al mismo tiempo que mantienen un entorno laboral positivo y motivador. Sin embargo, también emergen desafíos, especialmente cuando los líderes carecen de las competencias emocionales necesarias para gestionar las transformaciones tecnológicas de manera adecuada. La resistencia al cambio y la falta de confianza en la IA pueden limitar la efectividad de su implementación, creando tensiones dentro de los equipos. En general, aunque la combinación de inteligencia emocional y sistemas de inteligencia artificial puede mejorar significativamente la dinámica organizacional, su éxito depende de la habilidad de los líderes para equilibrar ambas dimensiones y superar los obstáculos emocionales y culturales dentro de la organización.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, Analizar de qué manera la inteligencia emocional de los líderes posibilita una interacción más efectiva y complementaria con los sistemas de inteligencia artificial en las organizaciones contemporáneas. Los resultados obtenidos en relación al objetivo general, que busca analizar de qué manera la inteligencia



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

emocional de los líderes posibilita una interacción más efectiva y complementaria con los sistemas de inteligencia artificial en las organizaciones contemporáneas, revelan que los líderes con un alto nivel de inteligencia emocional son clave para facilitar una integración fluida y productiva de la inteligencia artificial en los entornos corporativos. Estos líderes, al poseer habilidades como la autoconciencia, la empatía y la autorregulación, logran comprender y gestionar las emociones tanto de sus equipos como las propias frente a los cambios tecnológicos, reduciendo la resistencia al uso de la IA. Además, muestran una mayor capacidad para interpretar los resultados y las capacidades de la IA en función de las necesidades organizacionales, promoviendo un uso más alineado y estratégico de estas tecnologías.

La interacción entre líderes y sistemas de IA se caracteriza por una complementariedad que optimiza la toma de decisiones, favorece la innovación y mejora la eficiencia operativa. Sin embargo, en aquellos contextos donde los líderes presentan déficits en su inteligencia emocional, la interacción con la IA es menos efectiva, enfrentando dificultades para gestionar el cambio y para fomentar la colaboración entre empleados y máquinas. En conclusión, la inteligencia emocional de los líderes emerge como un factor determinante para asegurar una integración exitosa de la inteligencia artificial y una interacción armoniosa dentro de las organizaciones contemporáneas.

4. CONCLUSIONES

En cuanto al primer objetivo específico, Explorar las competencias de inteligencia emocional en los líderes organizacionales y su impacto en la toma de decisiones estratégicas. Los resultados obtenidos en base al primer objetivo específico, que busca explorar las competencias de inteligencia emocional en los líderes organizacionales y su



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

impacto en la toma de decisiones estratégicas, indican que los líderes con un alto grado de inteligencia emocional tienden a tomar decisiones más acertadas y equilibradas en contextos estratégicos. La capacidad de autorregulación emocional les permite manejar situaciones de alta presión con mayor eficacia, mientras que su empatía facilita la comprensión de las necesidades y perspectivas de los diferentes actores dentro de la organización. Además, estos líderes muestran una mayor apertura al cambio y una disposición a integrar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, de manera que favorezca la innovación y el crecimiento organizacional. Sin embargo, los datos también señalan que algunos líderes con menores competencias emocionales enfrentan dificultades al tomar decisiones estratégicas, especialmente en situaciones de incertidumbre, donde la falta de regulación emocional puede interferir en su capacidad para evaluar opciones de manera objetiva.

Con respecto al segundo objetivo específico, Evaluar el grado de integración de la inteligencia emocional en la interacción entre líderes y sistemas de inteligencia artificial en entornos corporativos. Los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, que busca evaluar el grado de integración de la inteligencia emocional en la interacción entre líderes y sistemas de inteligencia artificial en entornos corporativos, muestran que los líderes con alta inteligencia emocional logran una integración más efectiva de la inteligencia artificial en sus organizaciones. Estos líderes tienden a utilizar sus habilidades emocionales para gestionar la resistencia al cambio, fomentando una mayor aceptación de la IA entre los empleados y facilitando su adopción. La empatía y la autoconciencia emocional juegan un papel crucial al interpretar las reacciones de los colaboradores ante la implementación de nuevas tecnologías, ajustando las estrategias de comunicación y liderazgo en consecuencia. No obstante, en



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

organizaciones donde los líderes presentan menor inteligencia emocional, se observa una integración más lenta y menos eficiente de los sistemas de IA, con barreras comunicacionales y falta de confianza en la tecnología, lo que afecta negativamente el proceso de adopción y la colaboración entre humanos y máquinas. Estos resultados indican que la inteligencia emocional es un factor determinante para el éxito de la interacción entre los líderes y los sistemas de inteligencia artificial en los entornos corporativos.

En relación al tercer objetivo específico, Analizar los beneficios y desafíos que presenta la combinación de la inteligencia emocional de los líderes y la inteligencia artificial en la mejora de la dinámica organizacional. Los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, que busca analizar los beneficios y desafíos de la combinación de la inteligencia emocional de los líderes y la inteligencia artificial en la mejora de la dinámica organizacional, indican que, por un lado, la integración de ambos elementos genera beneficios significativos, como una toma de decisiones más informada, un mejor clima organizacional y un aumento en la productividad. Los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de gestionar la interacción entre humanos y máquinas, maximizando el potencial de la inteligencia artificial al mismo tiempo que mantienen un entorno laboral positivo y motivador. Sin embargo, también emergen desafíos, especialmente cuando los líderes carecen de las competencias emocionales necesarias para gestionar las transformaciones tecnológicas de manera adecuada. La resistencia al cambio y la falta de confianza en la IA pueden limitar la efectividad de su implementación, creando tensiones dentro de los equipos. En general, aunque la combinación de inteligencia emocional y sistemas de inteligencia artificial puede mejorar significativamente la dinámica organizacional, su éxito depende de la habilidad de los



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

líderes para equilibrar ambas dimensiones y superar los obstáculos emocionales y culturales dentro de la organización.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, Analizar de qué manera la inteligencia emocional de los líderes posibilita una interacción más efectiva y complementaria con los sistemas de inteligencia artificial en las organizaciones contemporáneas.

Los resultados obtenidos en relación al objetivo general, que busca analizar de qué manera la inteligencia emocional de los líderes posibilitan una interacción más efectiva y complementaria con los sistemas de inteligencia artificial en las organizaciones contemporáneas, revelan que los líderes con un alto nivel de inteligencia emocional son clave para facilitar una integración fluida y productiva de la inteligencia artificial en los entornos corporativos. Estos líderes, al poseer habilidades como la autoconciencia, la empatía y la autorregulación, logran comprender y gestionar las emociones tanto de sus equipos como las propias frente a los cambios tecnológicos, reduciendo la resistencia al uso de la IA. Además, muestran una mayor capacidad para interpretar los resultados y las capacidades de la IA en función de las necesidades organizacionales, promoviendo un uso más alineado y estratégico de estas tecnologías.

La interacción entre líderes y sistemas de IA se caracteriza por una complementariedad que optimiza la toma de decisiones, favorece la innovación y mejora la eficiencia operativa. Sin embargo, en aquellos contextos donde los líderes presentan déficits en su inteligencia emocional, la interacción con la IA es menos efectiva, enfrentando dificultades para gestionar el cambio y para fomentar la colaboración entre empleados y máquinas. En conclusión, la inteligencia emocional de los líderes emerge



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263
Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

como un factor determinante para asegurar una integración exitosa de la inteligencia artificial y una interacción armoniosa dentro de las organizaciones contemporáneas.

5. BIBLIOGRAFIA

1. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications. 2018.
2. Sampieri, R. H. *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw-Hill Education. 2014.