

RELEVANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE NEGOCIOS

Значение эмоционального интеллекта в бизнес-коммуникации

La inteligencia emocional (EQ) se está convirtiendo en una habilidad clave en los negocios, determinando el éxito de un líder en un 80 %, según Daniel Goleman. En un contexto de globalización y creciente competencia, la capacidad de gestionar las emociones y comunicarse eficazmente con las personas juega un papel decisivo en la comunicación exitosa, la resolución de conflictos y el aumento de la productividad, lo que hace que el estudio de la EQ en los negocios sea de gran relevancia.

El objetivo de este estudio es analizar la aplicación de la inteligencia emocional en la comunicación empresarial, examinar su papel en la mejora de la interacción entre empleados, dirección y clientes, así como en el aumento de la eficacia de los procesos de negocio.

El concepto de «inteligencia emocional», propuesto por Daniel Goleman en 1995, se refiere a la capacidad de reconocer, gestionar y utilizar nuestras emociones para interactuar de manera efectiva con los demás. Goleman identifica cinco componentes de la EQ: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estos aspectos son fundamentales para la comunicación efectiva y son clave para el desempeño exitoso de las tareas laborales.

La inteligencia emocional (EQ) tiene un impacto significativo en la comunicación interna y externa en los negocios. Según estudios, el 89 % de los altos directivos con un alto nivel de EQ ascienden más rápidamente en sus carreras, y su capacidad para aumentar la lealtad de los empleados en un 50 % (TalentSmart) contribuye a reducir la rotación de personal y aumentar la productividad. Los líderes con una EQ desarrollada crean un ambiente de apoyo que permite obtener altos resultados, como en el caso de una empresa cuyo líder practica la escucha activa, alcanzando el 120 % de los KPI (Indicador Clave de Desempeño). A nivel externo, la EQ ayuda a los profesionales a comprender mejor las necesidades de los clientes y a establecer relaciones de largo plazo, como demostró Satya Nadella (Microsoft), cuya cultura de empatía impulsó el crecimiento de la empresa. Los líderes con alta EQ resuelven eficazmente los problemas en las negociaciones utilizando empatía y escucha activa.

Goleman y otros investigadores sostienen que el liderazgo está estrechamente relacionado con el nivel de inteligencia emocional (EQ). Los líderes con un alto EQ

motivan eficazmente a los equipos, establecen relaciones de confianza y resuelven conflictos. Un ejemplo es Howard Schultz (Starbucks), quien utilizó la implicación emocional de los empleados como base de la cultura corporativa.

En el transcurso de la investigación se encontró que un alto nivel de inteligencia emocional (EQ) contribuye a mejorar la productividad de los empleados, reducir el estrés en el lugar de trabajo y aumentar la efectividad de la interacción con los clientes. Los líderes con un EQ desarrollado crean un ambiente más positivo dentro del equipo, lo que reduce la rotación de personal y mejora la satisfacción de los empleados. Los empleados con alto EQ manejan mejor los conflictos, las situaciones de estrés y se adaptan a los cambios en la empresa, lo que contribuye al aumento de la productividad general. Se recomienda implementar programas de desarrollo de EQ entre los empleados para mejorar la efectividad de los procesos empresariales.

R. Shmyguier

Р. А. Шмыгер

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель Е. А. Галиано

EL BILINGÜISMO COMO RECURSO: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SITUACIÓN DEL CATALÁN EN ESPAÑA Y DEL BIELORRUSO EN BELARÚS

**Билингвизм как ресурс: сравнительный анализ статуса каталанского языка
в Испании и белорусского языка в Беларуси**

La preservación de la diversidad lingüística y la gobernanza bilingüe son centrales en la identidad nacional y la estabilidad social en el contexto de la globalización. Un análisis comparativo de la situación de las lenguas catalanas y bielorrusas permite discernir diferentes modelos de implementación del bilingüismo.

El objetivo del estudio es analizar comparativamente la situación funcional y la percepción social de ambas lenguas en contextos de bilingüismo oficial, determinando factores clave en su viabilidad e impacto en la identidad nacional.

El bilingüismo no es sólo un estatus formal, sino un fenómeno socio-cultural complejo que requiere *un análisis integrado* en la situación lingüística-política actual. La experiencia comparativa de España y Belarús muestra cómo la coexistencia de dos idiomas puede llevarse a cabo de diferentes maneras dentro de una misma sociedad y qué consecuencias tiene para la identidad nacional.

El bilingüismo es una práctica social viva y demandada en Cataluña. Según una encuesta del Centre d'Estudis d'Opinió, el 90 % de la población apoya la asistencia sanitaria bilingüe y el 88 % en el comercio. Estas cifras muestran una cultura establecida