

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE AGOSTO 2018

Tema: Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autora: Psicóloga Industrial Karla Priscila Romero Andrade

Director: Ingeniero Edwin Alberto Lara Flores, Magister

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la UTA/Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor de la defensa del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA, e integrado por los señores Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magister y Licenciada Magda Francisca Cejas Martínez, PhD. Designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: "Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa", elaborado y presentado por la señorita Psicóloga Industrial Karla Priscila Romero Andrade, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano MBA
Presidente del Tribunal

Ing. César Andrés Guerrero Velastegui Mg.
Miembro del Tribunal

Lic. Magda Francisca Cejas Martinez PhD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa”, le corresponde a Psicóloga Industrial Karla Priscila Romero Andrade, Autora bajo la Dirección de Ingeniero Edwin Alberto Lara Flores, Magister. Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Psicóloga Industrial, Karla Priscila Romero Andrade
cc.: 1804500195
AUTORA

Ingeniero, Edwin Alberto Lara Flores Magister.
cc.: 0200721553
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Psicóloga Industrial, Karla Priscila Romero Andrade
cc.: 1804500195

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	i
A la Unidad Académica de Titulación	ii
Autoría del Informe de Investigación	iii
Derechos de Autor	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
3.3. Autor	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.1. Definición del problema de la investigación	3
4.2. Objetivos de la investigación	4
4.3. Justificación de la investigación	5
4.4. Marco teórico referencial	6
4.5. Metodología	18
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
6. CONCLUSIONES	44
7. RECOMENDACIONES	44
8. REFERENCIAS CITADAS	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pautas Interpretación Test ELO _____	23
Tabla 2. Baremos Interpretación Test ELO _____	30
Tabla 3. Componente Intrapersonal _____	32
Tabla 4. Componente Interpersonal _____	33
Tabla 5. Componente Adaptabilidad _____	34
Tabla 6. Componente Manejo del Estrés _____	35
Tabla 7. Componente Estado de Ánimo _____	36
Tabla 8. Perfil de Liderazgo _____	37
Tabla 9. Estilo Generativo Punitivo _____	38
Tabla 10. Estilo Generativo Nutritivo _____	39
Tabla 11. Estilo Racional _____	40
Tabla 12. Estilo Emotivo Libre _____	41
Tabla 13. Estilo Emotivo Indócil _____	42
Tabla 14. Estilo Emotivo Dócil _____	43

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Componente Intrapersonal _____	32
Gráfico 2. Componente Interpersonal _____	33
Gráfico 3. Componente Adaptabilidad _____	34
Gráfico 4. Componente Manejo del Estrés _____	35
Gráfico 5. Componente Estado de Ánimo _____	36
Gráfico 6. Perfil de Liderazgo _____	37
Gráfico 7. Estilo Generativo Punitivo _____	38
Gráfico 8. Estilo Generativo Nutritivo _____	39
Gráfico 9. Estilo Racional _____	40
Gráfico 10. Estilo Emotivo Libre _____	41
Gráfico 11. Estilo Emotivo Indócil _____	42
Gráfico 12. Estilo Emotivo Dócil _____	43

AGRADECIMIENTO

Con un corazón lleno de agradecimiento para Dios por ser quien me permite en cada etapa de mi vida cumplir cada uno de mis sueños y anhelos.

A mis padres y hermana, por ser los promotores de mis sueños, por creer y confiar en mí.

Papito tu eres ese ejemplo y me demuestras que el estudio y la preparación siempre deben estar como prioridad en mi vida profesional.

Mamita tus palabras de afirmación en cada proceso y decisión que he tomado, me han demostrado que puedo lograr todo lo que me proponga.

Ñaña tu estas siempre delante de mí, para tomar mi mano, recordarme lo orgullosa que te sientes de mí y celebrar conmigo cada meta lograda.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por darme la oportunidad de haber sido parte de ella, así también a los docentes quienes aportaron con sus valiosos conocimientos para que este objetivo hoy sea una realidad.

Mi profundo agradecimiento a la empresa Yanbal Ecuador por haberme permitido realizar mi proyecto de investigación en su prestigiosa Institución a la cual pertenezco y de lo que me siento muy honrada.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mi hija Paula Victoria quien desde su llegada a cambiado mi vida y me ha impulsado a superar mis propios límites y alcanzar todo lo que me he propuesto. Este sueño cumplido lleva tu nombre mi amor, y es un peldaño más del camino que transitaremos juntas. Gracias por ser siempre mi fuente de inspiración.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO DE LA FUERZA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

AUTOR: *Psicóloga Industrial Karla Priscila Romero Andrade*

DIRECTOR: *Ingeniero, Edwin Alberto Lara Flores, Magister*

FECHA: *22 de febrero de 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo general el investigar la inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa, para lo cual se aplicaron dos instrumentos psicométricos validados a un total 76 colaboradores de la empresa Yanbal. Para lo cual se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional de Baron Ice, el mismo que permite medir diversos factores relacionados a la variable mencionada, la escala de liderazgo organizacional (ELO) permitió identificar los diferentes estilos de liderazgo utilizados por la fuerza de ventas.

En cuanto a los principales resultados el componente intrapersonal se encuentra muy desarrollado en la fuerza de ventas de la empresa Yanbal, con un adecuado manejo en la expresión de sus sentimientos, mostrándose independientes, mantienen confianza frente a la ejecución de ideas y a sus ideales, se sienten bien consigo mismos y siempre son entusiastas y positivos para alcanzar sus objetivos personales, el factor de la Inteligencia Emocional que se encuentra afectado es el relacionado al Manejo de Estrés con un manejo regular del autocontrol, adaptación en un nivel promedio al trabajo bajo presión.

Los resultados obtenidos en los diferentes estilos de liderazgo de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal indican que el Estilo Generativo Nutritivo es el que obtiene una

puntuación en el nivel alto, siendo las características principales el hacer el bien al grupo, nutriéndolo, brindando generosidad y libertad en la realización de actividades.

Finalmente se recomienda considerar en los procesos de selección a las dos variables estudiadas, evaluando el nivel de inteligencia emocional y liderazgo ya que son necesarios en la ejecución de las actividades cotidianas en la empresa. Un adecuado manejo de las emociones, así como empatía, relaciones interpersonales cordiales fortalecen un clima laboral agradable, al igual que un adecuado estilo de liderazgo brinda confianza y seguridad en la fuerza de ventas de la empresa Yanbal.

DESCRIPTORES: *EMOCIONAL, EMPATÍA, INTRAPERSONAL, INTELIGENCIA, INTERPERSONALES, LIDERAZGO, OBJETIVOS, RELACIONES, SENTIMIENTOS, VENTAS.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME:

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SALES FORCE LEADERSHIP OF DIRECT
SALES COMPANIES

AUTHOR: *Psicóloga Industrial, Karla Priscila Romero Andrade.*

DIRECTED BY: *Ingeniero, Edwin Alberto Lara Flores, Magister.*

DATE: *22 de febrero de 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The general objective of this research was to investigate the emotional intelligence and leadership of the sales force of direct sales companies, for which two validated psychometric instruments were applied to a total of 76 employees of the Yanbal company. For which the Baron Ice emotional intelligence questionnaire was used, which allows measuring various factors related to the mentioned variable, the organizational leadership scale (ELO) allowed to identify the different leadership styles used by the sales force.

Regarding the main results, the intrapersonal component is highly developed in the Yanbal company's sales force, with adequate management in the expression of their feelings, being independent, maintaining confidence in the execution of ideas and their ideals, They feel good about themselves and are always enthusiastic and positive to achieve their personal goals, the Emotional Intelligence factor that is affected is related to Stress Management with regular management of self-control, adaptation at an average level to work under pressure.

The results obtained in the different leadership styles of the Yanbal company's sales force indicate that the Generative Nutritional Style is the one that obtains a score at the high level, the main characteristics being doing good to the group, nurturing it, providing generosity and freedom in carrying out activities.

Finally, it is recommended to consider in the selection processes the two variables studied, evaluating the level of emotional intelligence and leadership since they are necessary in the execution of daily activities in the company. An adequate management of emotions, as well as empathy, cordial interpersonal relationships strengthen a pleasant work environment, as well as an adequate leadership style provides confidence and security in the sales force of the Yanbal company.

DESCRIPTORS: EMOTIONAL, EMPATHY, INTRAPERSONAL, INTELLIGENCE, INTERPERSONAL, LEADERSHIP, GOALS, RELATIONSHIPS, FEELINGS, SALES.

INTRODUCCIÓN

El tema de la Inteligencia Emocional, así como el Liderazgo se encuentran vinculados directamente según diversos estudios llevados a cabo por el pionero de dicha teoría Daniel Goleman, al ser las emociones las que permiten generar relaciones interpersonales cordiales la posibilidad de alcanzar mayores grados de influencia en los demás y forjar bienestar personal en los seguidores. La inteligencia emocional no es genético o hereditario, al contrario, es algo que se puede aprender, un manejo adecuado de las emociones hace que se factible el decidir cómo utilizar los sentimientos de una manera más objetiva en situaciones como la toma de decisiones, por ejemplo, controlar situaciones de conflicto, comprender a los demás aquellas acciones que nos molestan, dejando atrás sentimientos negativos.

Líderes exitosos son aquellos que cuentan con la capacidad de gestionar un estado adecuado de animó en las organizaciones, pueden controlar sus emociones, comprender la de los demás, utilizando competencias del pensar, sentir y actuar, más conocida como inteligencia emocional. Es necesario por lo tanto cuestionarnos ¿Cómo aprenden los líderes acerca de la inteligencia emocional? ¿De qué manera los líderes aprenden a utilizarla? Un poco de la revisión de la literatura menciona que la inteligencia emocional no es más que un conjunto de competencias que se pueden adquirir; así como un talento natural, basada además en experiencias previas, que aplicadas de manera sabia generan un desempeño elevado en los colaboradores, sin embargo, utilizada con malicia puede ser una herramienta de manipulación con miras a obtener únicamente un beneficio personal.

En el presente proyecto se realiza una recopilación bibliográfica acerca de las variables inteligencia emocional y liderazgo, posteriormente se encuentra la metodología en donde se detallan la población, métodos e instrumentos utilizados, para posteriormente presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones, finalmente la bibliografía.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO DE LA FUERZA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Acorde a la categorización CINE de la UNESCO el área en la que se encuadra la investigación corresponde a las Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Noviembre 2018 – octubre 2020

3.2. Financiamiento

2300 USD

3.3. Autor

Nombre: *Karla Priscila Romero Andrade*

Grado académico: *Psicóloga Industrial*

Teléfono: *0987577726*

Correo electrónico: *karlaromeroa@hotmail.com*

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Previo al análisis y presentación de la fundamentación teórica se procede a la revisión de la literatura en diversos medios bibliográficos, como revistas científicas indexadas, para documentar información acerca de las variables objeto de estudio en diferentes realidades, lo cual servirá como un punto de partida y guía para la investigadora, permitiéndole situarse en la metodología, instrumentos utilizados, resultados alcanzados, conclusiones, elementos necesarios que permitirán delimitar el alcance del presente estudio.

Torres y Matviuk (2015) realizan un estudio acerca de la relación entre la inteligencia emocional y liderazgo en empleados de diferentes organizaciones, encontrando que, si se relacionan dichas variables, además de que los líderes con un adecuado manejo de su inteligencia emocional pueden manejar los grupos de trabajo de manera más efectiva.

La valoración de las emociones propias, así como su comprensión y de los demás son importantes en posiciones jerárquicas y de liderazgo, siendo necesario evaluarlas al momento de los procesos de selección de personal, para de esta manera incorporar a las organizaciones líderes efectivos con prácticas idóneas al frente de los grupos de trabajo.

Romero y Acosta (2018) realizan un estudio acerca del liderazgo y la inteligencia emocional, entre los principales resultados encuentran que el 91.3% de los encuestados creen que los líderes son ejemplo ante sus grupos, el 42,8% tiene un coeficiente emocional bajo, lo que implica que no existe un adecuado control de sus emociones, en cuanto a las competencias intrapersonales el 57,1% se encuentra en un nivel medio, en competencia interpersonal el 71,4% muestran un nivel satisfactorio.

Para la ejecución de una determinada tarea, labor u actividad son importantes las competencias técnicas, como lo son también las competencias de liderazgo con un manejo adecuado de las emociones, relaciones interpersonales basadas en el respeto, puesto que los seres humanos somos seres sociales, y a todo momento estamos en contacto social y el ambiente laboral será determinante al momento de un adecuado desempeño, pertenencia y compromiso por parte de sus integrantes.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Investigar la Inteligencia Emocional y Liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y el liderazgo en las organizaciones
- Diagnosticar la inteligencia emocional, así como sus factores y componentes principales.
- Identificar los estilos de liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa.

4.3. Justificación de la investigación

El tema de la inteligencia emocional y el liderazgo en las organizaciones que cuentan con fuerzas de ventas es de suma importancia para la consecución de los objetivos, ya que, con un adecuado manejo de las emociones, relaciones interpersonales cordiales, empáticas, el estilo de liderazgo aplicado tiene acogida por parte de sus seguidores, generando influencia en las actividades encomendadas a los equipos de trabajo.

Para la empresa Yanbal la presente investigación resulta original, ya que no se han llevado a cabo estudios relacionados a las variables de inteligencia emocional y liderazgo, lo que va a permitir conocer el nivel de coeficiente en la primera variable mas quince factores divididos en las áreas interpersonal, intrapersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y el estado de ánimo en general; también permitirá conocer los estilos de liderazgo de la fuerza de ventas acorde al instrumento utilizado existen los siguientes: Generativo Punitivo (GP), Generativo Nutritivo (GN), Racional (R), Emotivo Libre (EL), Emotivo Dócil (ED) y Emotivo Indócil (EI).

En cuanto al interés por parte de la investigadora radica en ser parte efectivamente de la fuerza de ventas, siendo necesario conocer los factores de inteligencia emocional, así como el estilo de liderazgo que más se aplica en la organización, para de ser necesario orientar y guiar a un adecuado manejo de las emociones que desencadenara en un liderazgo efectivo, que resulte beneficioso para todos los involucrados en los procesos como son los colaboradores, clientes, proveedores,

El presente estudio es posible de ejecutarlo ya que se cuentan con los recursos financieros necesarios para solventar los gastos que demanden el proyecto, se poseen conocimientos de las variables objeto de estudio, acceso a diferentes fuentes de información bibliográfica en revistas indexadas, biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Ambato, se cuenta con la autorización por parte de los directivos de la empresa Yanbal para la aplicación de los instrumentos psicométricos que permitan medir la inteligencia emocional y el liderazgo y así de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

4.4. Marco teórico referencial

La Inteligencia Emocional y El Liderazgo

La inteligencia emocional incluye habilidades que desarrolla el individuo a lo largo de la vida como la percepción de los sentimientos, la utilización de las emociones, el entendimiento y manejo de las emociones y el control de las mismas sean estas propias del individuo o ajenas, por otro lado, etiquetar apropiadamente una situación que aparece en la vida cotidiana servirá de guía fundamental para la búsqueda de soluciones, control de pensamientos y conducta, de tal manera que el individuo se adapte al ambiente y cumpla los objetivos propuestos. Pero ¿Cómo la inteligencia emocional influye en el liderazgo?, existen varios factores determinantes que constituyen la esencia del ser humano lo cual le favorece a manejar correctamente la información emocional que percibe.

Antecedentes Históricos

A lo largo de la historia varios representantes de la ciencia han hecho estudios referentes a la inteligencia emocional y los aspectos cognitivos del ser humano, como la capacidad de resolución de problemas y la memoria, Edward L. Thorndike psicólogo y pedagogo de origen estadounidense incluye en sus descubrimientos temas relacionados con el aprendizaje y la conducta animal, los cuales le permitieron abarcar desde varias perspectivas la teoría del conexionismo, este enfoque psicológico se basa en la inteligencia artificial, aspectos cognitivos, neurociencia y psicología cognitiva, la cual se encarga de estudiar todos los procesos mentales del cerebro que son memoria, aprendizaje, pensamiento, lenguaje, atención, aprendizaje y resolución de problemas. Según Reverté y Merino (2018) “Los líderes deben tener la habilidad de controlar sus propias emociones con una mezcla de motivaciones y competencias denominada como inteligencia emocional” (p.15.). Un líder debe ser una persona empática que sea capaz de tener control sobre lo que siente de tal manera que no afecte las relaciones, personales, sociales y laborales, ya que, al interpretar las situaciones de manera consciente e identificar la situación podrán buscar estrategias cognitivas para comprender a las demás personas dentro del ámbito empresarial. También se considera a un líder como la persona que ha desarrollado un conjunto de habilidades de tal manera que tenga influencia sobre

las demás personas, tomando la iniciativa para la ejecución de actividades con ideas innovadoras motivando a los demás miembros a trabajar en equipo para obtener resultados positivos.

El conexionismo se encuentra presente en el comportamiento del ser humano de manera social e individual, lo cual a su vez forma redes neuronales que se conectan continuamente para transmitir señales recibidas del exterior, estas conexiones tienen su base en el comportamiento por observación, sin embargo, Thorndike en 1920 fue el primer psicólogo estadounidense en acuñar el término inteligencia social para hacer referencia a la capacidad que tenían los individuos para comprender y motivar a los demás. En 1940 David Wechsler en sus estudios describe la influencia de comportamientos considerados inteligentes mediante la aplicación del test de inteligencia, los aportes de estos autores fue el detonante para que, en 1983 Howard Gardner, desarrolle un libro con el nombre de inteligencias múltiples: la teoría en la práctica, en el cual menciona la capacidad de comprensión, motivación, deseos e intenciones de diversas personas. Para Reverté y Merino (2018) “Estar sintonizado con las propias emociones permite decidir la manera de utilizar esos sentimientos de forma productiva en situaciones inestables” (p.5). Mantener una red de apoyo brinda la oportunidad de que el individuo pueda tomar decisiones sólidas bloqueando sentimientos negativos que causan malestar, de tal manera que, hacer conscientes las emociones brinde un equilibrio en la esfera biopsicosocial de la cual se compone el ser humano para gozar de una buena calidad de vida.

Inteligencia emocional es un término que se le atribuye a Wayne Payne, quien, mediante un estudio minucioso y detallado para la elaboración de su tesis doctoral, estudia a las emociones, sin embargo, este término ya fue utilizado con anterioridad, por Leuner y Beldoch en 1964, aunque este término también fue estudiado por Peter Salovey y John D. Mayer, el psicólogo estadounidense Salovey realizó varias investigaciones promocionando la salud mental y siendo el pionero en tener aportes relevantes sobre la inteligencia emocional, por otro lado, Mayer psicólogo estadounidense conjuntamente con Peter Salovey son los autores que han desarrollado sus estudios en un modelo reconocido alrededor del mundo y objeto de estudio para la psicología. Según Maureira (2018) “Los estudios realizados sobre la inteligencia emocional permite cumplir metas, objetivos, alcanzar grados de influencia y sobretodo proporciona bienestar personal”

(p.18). Identificar una determinada emoción que se activa acompañada de un comportamiento responde de manera productiva a la situación haciendo frente y evitando los obstáculos en el caso de ser negativo, por el contrario, al ser emociones consideradas positivas, estas ayudan a que el individuo reconozca y valore los buenos momentos que atraviesa, de esta manera se desarrolla la cultura emocional y se regula impulsos que pueden ser perjudiciales para la vida del individuo como para el entorno que lo rodea.

El interés por el estudio de las emociones y la influencia de estas en las actividades laborales, personales y sociales de un individuo impulso al autor Daniel Goleman psicólogo y escritor estadounidense escribe una obra en la cual plasma el conocimiento de la recopilación de información acerca de las respectivas investigaciones realizadas sobre la *Inteligencia emocional*, este libro fue publicado en el año de 1995 teniendo gran acogida y repercusión en la época, la obra fue expuesta a la sociedad mediante varios medios de comunicación como periódicos, revistas, artículos, programas de educación, resúmenes, juguetes, entre otros. El libro se mantuvo aproximadamente durante un año entre los más vendidos, posterior el mismo autor escribió otro libro con la temática de *Inteligencia social* como continuación del primero. Rojas (2019) afirma que “Detectar los acontecimientos importantes de la vida que tengan carga emocional nos preparan para responder de manera rápida y adecuada” (p.12). Los diversos autores tienen varias perspectivas acerca del tema, estos ideales han sido plasmados en los escritos a lo largo de la historia con base en las experiencias de cada uno lo cual ha sido de gran utilidad para desarrollar nuevos descubrimientos acerca de la influencia de la inteligencia emocional en el bienestar de un individuo y las capacidades que estas permiten desarrollar para que el individuo pueda ser un buen líder reconociendo en primer lugar sus propias emociones como un proceso de introspección y resiliencia, es así como se toma todos los acontecimientos de manera positiva y de aprendizaje para futuros casos relacionados.

El Cerebro Emocional

Para Acosta (2015) “Los descubrimientos sobre el funcionamiento del cerebro humano está revolucionando a la sociedad, en el cual se apoya antiguas creencias y se desarrolla nuevos descubrimientos” (p.13). El sistema límbico es una estructura que forma parte del cuerpo humano y la cual está relacionada estrechamente con las emociones básicas como alegría, felicidad, tristeza, asco, enojo y miedo, evidentemente, las emociones son las reacciones psicofisiológicas que representan comportamientos de

un individuo ante la sociedad, los cuales son percibidos del medio exterior en diversos contextos, las emociones tienen bases neurológicas las cuales emiten comportamientos en lenguaje verbal y kinésico, sin embargo, los efectos que tienen el sistema límbico son motoras y sensitivas, quiere decir que, reciben estímulos y envían respuestas, de esta manera se expresan las emociones, identificar una emoción independientemente de cual sea es notoria porque el individuo expresa mediante su cuerpo lo que está atravesando.

El tálamo se encuentra situado en la parte céntrica del encéfalo por encima del hipotálamo, esta estructura se encuentra conformada por varios núcleos neuronales y fibras nerviosas, la función principal es transmitir señales motoras y señales sensoriales percibidas en el medio ambiente hacia la corteza cerebral, el hipotálamo se encuentra ubicada en el centro de la base del cerebro, la función principal es controlar el funcionamiento de la actividad de la hipófisis y el sistema nervioso, central o periférico. La amígdala cerebral es una estructura clave en el desarrollo emocional, la amígdala cerebral es el conjunto de los núcleos de las neuronas que se ubican en el fondo de los lóbulos temporales del ser humano, esta estructura límbica se encuentra estrechamente vinculada con la parte emocional, procesos de aprendizaje y memoria, la amígdala guarda los recuerdos que tuvieron mayor impacto emocional en un individuo sean estos traumas, momentos de alegría, tristeza, asco, enojo, miedo y sorpresa, es por esta razón que las personas con alteraciones o patologías en esta estructura padecen de problemas de memoria o carecen de empatía, considerando que el término empatía es la capacidad que tienen los seres humanos para compartir los sentimientos, pensamientos, emociones de otras personas frente a una realidad ajena, dentro de las funciones de esta estructura neuroanatómica se encuentra la constitución de la memoria emocional la cual es la encargada de la activación de la noradrenalina que estimula a los sentidos y activa al cerebro humano. Rojas (2019) menciona que “Las emociones tienen desencadenantes que pueden situarse a partir de los cambios externos o internos del contexto que rodea al individuo” (p.13). Las emociones se encuentran presentes en la actividad fisiológica gracias al conjunto de estructuras que comprenden el cerebro humano, estas ejecutan su función acorde a la previa evaluación que realiza el sujeto del entorno que lo rodea, experiencias de vida, estilos de crianza, cultura entre otros factores sociales que interfieren en las respuestas emocionales.

El hipocampo es la estructura anatómica del cerebro que se encuentra en la profundidad del lóbulo temporal de cada corteza cerebral, forma parte del sistema límbico, la función principal del hipocampo es regular los estímulos que percibe del exterior sean estos memoria, emoción y aprendizaje. El fórnix o trígono cerebral es el conjunto de haces nerviosas que se encuentran ubicadas en el cerebro, la función de esta estructura es llevar las señales desde el hipocampo al hipotálamo y a los dos hemisferios para que se ejecute la respuesta correctamente acorde al estímulo, a esta estructura también se le atribuye procesos cognitivos y de la memoria, por otro lado, la corteza límbica se encuentra ubicada en el lóbulo temporal, que está estrechamente vinculada con la recuperación, consolidación y recuperación de la información almacenada en la memoria episódica y semántica, el circunvolución del cíngulo se encuentra próximo al sistema límbico proporcionando vías para la transición de información desde el tálamo hasta el hipocampo, también se le atribuye la relación con la memoria que identifica el dolor y el olor, el correcto funcionamiento de cada una de estas estructuras y elementos son los causantes de un proceso afectivo y cognitivo de una situación en concreto.

El área septal es fundamental en la participación para la respectiva inhibición del sistema límbico y la activación de alerta en el caso de que la situación lo requiera, además se encuentra relacionada con la motivación, emoción, memoria y estados de activación de origen externo, el paria tegmental central, intervienen en la regulación de las adicciones y el placer y finalmente la corteza prefrontal que es considerada como la parte racional del cerebro humano, la cual controla los impulsos.

Para la comprensión total de las emociones y la función que cumplen en cerebro, pensamientos, conductas, entre otros procesos básicos del ser humano se debe considerar la evolución del cerebro desde varias perspectivas del individuo, sean estas edades, contextos que rodea al individuo, experiencias de vida, estilos de crianza etc., Cabe mencionar que desde el cerebro primitivo es de donde emergen los centros emocionales que dan paso al desarrollo del cerebro racional y del cual se deriva el cerebro emocional. Para Fernández y Mancheno (2016) “Las estructuras anatómicas que comprenden al ser humano e su conjunto explican el funcionamiento de las interacciones del ser humano con el entorno cuyo objeto de estudio es los elementos básicos que forman parte del individuo”. Todos los seres humanos tienen las mismas capacidades, habilidad y estructuras, pero para llegar a ser un líder se debe ser competitivo, audaz, cognitivo,

porque el liderazgo se encuentra vinculado con un cociente intelectual racional el cual impulsa a conseguir constantemente más información, apoyo y orientación de los demás tomando en cuenta todos los aspectos para desarrollar componentes propios de la inteligencia emocional.

Componentes de la Inteligencia Emocional

Los componentes de la inteligencia emocional hacen referencia a la capacidad de una determinada persona de hacer consciente el inconsciente en base a sus propias emociones, de tal manera, que las emociones sean una herramienta para enfrentar la situación haciendo uso del razonamiento para la toma de decisiones. Reconocer, entender, descubrir, analizar, pensar, entre otros, son componentes esenciales para desarrollar una inteligencia emocional saludable que beneficie las relaciones interpersonales y sociales, disminuyendo el mal clima laboral y amentando la productividad, motivación y liderazgo de todas las personas que sean parte de la organización. Para Muñoz (2016) “Emplear estrategias comunicativas facilitan la resolución de los conflictos laborales permitiendo la mediación correspondiente” (p.6). Un líder debe ser capaz de buscar soluciones inmediatas ante las problemáticas presentes, estas soluciones deben ser imparciales de tal forma que ayude al desarrollo del control de emociones lo cual va a permitir hacer frente a los problemas y establecer relaciones saludables entre los compañeros promoviendo el trabajo en equipo.

Autoconciencia

Este término hace referencia a la capacidad que tienen los seres humanos de reconocer las fortalezas y debilidades del contexto que le rodea, de tal manera que, se determine ciertas amenazas para las cuales el individuo se encuentre preparado aprovechando al máximo cada detalle que se presente en el contexto laboral, evidentemente, mantener una actitud positiva y trabajar en la resiliencia son elementos fundamentales para ser conscientes de todo lo que rodea a una persona, es decir, la autoconciencia es considerada como una autoevaluación personal que involucra la toma de decisiones y estas decisiones pueden tener efectos positivos o negativos dependiendo del caso.

Autorregulación

Este concepto tiene un enfoque de relación con la autoconciencia, sin embargo, aquí se describe de manera concreta u operativa el control de las emociones sean estas positivas o negativas dependiendo de la situación, de esta manera se mantienen un determinado comportamiento en las actividades laborales. Varios autores mencionan que este concepto es una cultura organizacional implementada y deliberada por los ejecutivos para que puedan tener una reacción ante las diversas situaciones empresariales, es por esto que para los líderes este componente permite el control de los sentimientos e impulsos convirtiéndolos en personas más racionales ante una situación para crear un buen clima laboral, de confianza, motivación, empatía, respeto y otros valores principales que son parte de la vida laboral. Un líder debe tener talento y debe ser un ejemplo para el resto del personal de la organización, ya que, es así como se va a promover la autonomía en la realización de las actividades laborales de los demás integrantes de la organización, tomar en cuenta las necesidades de los colaboradores es de suma importancia para que se sientan comprometidos con su trabajo en un ambiente adecuado en donde prevalezca el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.

Motivación

La motivación es la voluntad que tiene el ser humano para realizar cualquier actividad pasando por los diversos obstáculos que se le presenten, un líder debe tener presentes todos estos componentes para ser un ente competitivo que establezca objetivos claros en beneficio de los colaboradores o empresa, el perfil del líder es notorio en cualquier actividad, sin embargo, para convertirse en líderes positivos que aporten beneficios a la empresa se debe tener un autoconocimiento y autoconcepto propios bien definidos, ya que, esto será la motivación para encontrar nuevas soluciones y oportunidades de vida.

Empatía

La empatía es la capacidad de compartir los sentimientos, pensamientos, emociones, vivencias, experiencias de otra persona la cual se encuentre vinculada con componentes afectivos y cognitivos que sirven para establecer una mejor relación con la realidad de otras personas, las emociones deben ser comprendidas desde varias áreas, ya sean que

estas se expresen en el lenguaje verbal o kinésico, y se debe responder a estas emociones con una actitud positiva para enfrentar las consecuencias de las mismas.

Habilidad Social

Las habilidades sociales son consideradas como el último componente de la inteligencia emocional, este es un reflejo de la interacción que tiene una persona líder con el entorno, para esto se debe establecer confianza, respeto entre otros valores que favorecen la interacción e influencia del líder en un contexto, las habilidades sociales tienen gran impacto en el desarrollo personal y profesional de un determinado sujeto, estas habilidades sociales emplean varias técnicas que son un ente fundamental para que se dé inicio a una intervención.

Liderazgo y Personalidad

La personalidad está compuesta por el temperamento y carácter que cada persona presenta en su forma de ser, es decir, la manera en la que se relaciona con el medio que le rodea, uno de los principales factores que lo componen es la genética que se la ve presente en el temperamento siendo un componente innato; por el contrario, el carácter se lo puede moldear socialmente, de acuerdo al ambiente en el que se desenvuelve una persona. Al mencionar la personalidad, inteligencia emocional y liderazgo se hace referencia a las cualidades que caracterizan a un individuo, es decir como construye a lo largo de la vida gracias a las experiencias, habilidades y conocimientos, distinguir las diferencias de cada individuo obteniendo resultados conscientes abarca aspectos generales y característicos que nos permiten medir, capacidades, conocimientos y motivaciones de cada uno.

Los determinados comportamientos de un individuo haciendo referencia a su ambiente pueden variar dependiendo de la ocasión, pero siempre tienen un parentesco con el de alguien más, el objetivo de las consistencias individuales y estilos interactivos es identificar un perfil singular que configura un tipo de situación, esto permite valorar e identificar el comportamiento humano, es de suma importancia mencionar que el tipo de situación procura valorar aspectos individuales que describen la interacción del individuo, la interacción es una herramienta de gran utilidad para medir el comportamiento en el tiempo real de esta manera incluso podemos obtener datos para posterior analizarlos y

vincularlos con el liderazgo, los estilos interactivos incluyen procesos psicológicos básicos como memoria, atención, razonamiento entre otras, dichos procesos que son innatos del individuo se expresan ante un determinado entorno enfatizando el carácter y la forma de comportamiento.

La personalidad como organización de los estilos interactivos busca la creación de mecanismos de relación a partir de la interacción de agentes formativos a través de estrategias metodológicas basadas en la experiencia, por ende, se asimila a la personalidad constituyendo la manera en que un individuo se enfrenta a una situación, es evidente que, analizando la personalidad se puede identificar el comportamiento determinando y posibles fenómenos psicológicos.

El liderazgo y la inteligencia emocional son conceptos que se relacionan, de tal manera que, el individuo pueda tomar control sobre las decisiones e impulsos de una determinada situación, estos componentes también se atribuyen a la personalidad desde la cual se explicará varias teorías para un mejor entendimiento de la construcción de los componentes que forman parte de un individuo.

Abraham Maslow y La Psicología Transpersonal

Abraham Maslow el creador de la jerarquía de las necesidades, este efecto logra integrar los enfoques de las principales corrientes psicológicas como el conductismo, psicoanálisis, vértices mayores y la psicología transpersonal y humanista, la pirámide de las necesidades de Maslow hace referencia a las necesidades fisiológicas, necesidades psicológicas y necesidades de seguridad, Maslow se refiere al menester del individuo de vivir en un entorno relativamente estable, seguro y predecible.

Todos tienen necesidades relacionados con los sentimientos de pertenencia y amor, a todos nos motiva la búsqueda de relaciones íntimas y de sentirnos parte de diversos grupos, como la familia y los pares. Maslow describe dos tipos de necesidades de estima, la de competir y sobresalir como individuos, también menciona a la autorrealización como la oportunidad de que un individuo aprenda a explotar todos sus talentos y capacidades, dando paso al concepto de autorrealización en el cual se utilizan las propias capacidades de manera plena, creativa y gozosa, en la mayor parte de los casos, las personas autorrealizadas ven la vida con claridad. Entre las principales

características de las personas autorrealizadas se encuentran la creatividad, la espontaneidad y el trabajo duro, también se menciona a la meta motivación, que es la conducta inspirada por las necesidades y los valores del crecimiento. La teoría de la autorrealización describe conductas que conducen a la autorrealización, estas son: la concentración que sirve para vivir de manera plena, las decisiones de crecimiento, que es el proceso mediante el cual cada opción se transforma en una decisión de crecimiento, la conciencia de uno mismo que la adquiere de la naturaleza interior y actuamos de acuerdo con lo que ésta nos dicta, el juicio que son los pasos que nos sirven para desarrollar la capacidad de tomar mejores decisiones existenciales, el autodesarrollo el cual constituye al proceso continuo de desarrollo de las potencialidades propias, etc.,. Los individuos autorrealizados y trascendentes suelen tener una conciencia más profunda de lo sagrada de las cosas y el deseo de satisfacer las necesidades más altas representa en sí una señal de la salud psicológica. La autorrealización representa un compromiso de largo plazo con el crecimiento y el desarrollo pleno de las capacidades, lo cual promueve a la motivación del crecimiento del deseo de satisfacer las necesidades fisiológicas y los requerimientos de seguridad, estima, etc. Se considera que los obstáculos impiden el crecimiento, es por eso por lo que primero se debe lidiar con los mecanismos de defensa del yo es reconocerlos para discernir con claridad cómo operan.

El amor y la estima son necesidades básicas que sólo se satisfacen con una relación, Maslow descubrió que las personas autorrealizadas se esfuerzan hasta donde les es posible alcanzar las metas que se proponen, teniendo influencia de las emociones las cuales desempeñan un papel importante para centrar la energía del individuo en las actividades que realiza.

Alfred Adler y La Psicología Individual

Alfred Adler es el autor de los aportes de la psicología individual la cual destaca la singularidad del individuo y no la universalidad del comportamiento, Adler creía que los individuos están motivados principalmente por una meta de superioridad, o conquista de su ambiente. Su concepto de psicología individual se basa en la premisa de que la adaptación al ambiente es el aspecto fundamental de la vida. Adler se centraba en las relaciones entre individuo y ambiente y este autor sugiere que todo comportamiento, pensamiento y sentimiento humano se lleva a cabo de acuerdo a las ambiciones y metas de cada persona.

Las metas idealizadas de adaptación perfecta suponen una lucha constante para su cumplimiento como si equivalieran al éxito, la felicidad y la seguridad. También se hace mención a que un órgano débil puede desarrollarse a tal grado que se convierta en la mayor fortaleza de la persona y los sentimientos de inferioridad moderados motivan al individuo para que busque logros constructivos. Adler se refería a la agresividad como la iniciativa para vencer obstáculos y la agresión puede manifestarse en el individuo como la voluntad de poder y creía que todos los individuos sanos están motivados para luchar por la perfección y buscar una mejora continua y los individuos motivados por dicha luchan por crecer, por desarrollar sus capacidades y habilidades y por trabajar en pro de una forma de vida constructiva. Esta meta individual está influida por experiencias personales, valores, actitudes y personalidad.

La clave para entender la conducta de las personas se encuentra en los propósitos escondidos hacia los cuales dirigen toda su energía, se creía que sólo si cooperamos y contribuimos como miembros de nuestra sociedad no sobreponemos a nuestra inferioridad real o a nuestro sentimiento de inferioridad. Es ante todo una cuestión de pasar de la meta de superioridad centrada en uno mismo a una actitud de dominio constructivo del ambiente y el trabajo, amistad y amor están determinadas por las condiciones básicas de la existencia humana. Cuando predominan los sentimientos de inferioridad o no se desarrolla demasiado el interés social, las personas buscan la superioridad por la falta de confianza en su habilidad para funcionar y para trabajar de manera constructiva con los demás. El cuerpo es la fuente principal de los sentimientos de inferioridad, cuyas funciones físicas son más efectivas y las emociones disyuntivas son el resultado de un sentimiento de fracaso o inadaptación que encauza la fuerza de la persona hacia nuevos esfuerzos.

Gordon Allport y La Psicología Del Individuo

Gordon Willard Allport, es el autor de la psicología del individuo quien hace mención que los adultos sanos suelen ser conscientes de lo que están haciendo y sus motivos para hacerlo y las personas equilibradas por lo general han tenido una infancia sin traumas, aunque en años posteriores de su vida pueden haber vivido conflictos y sufrimiento. El criterio es la estabilidad emocional o autoaceptación en el cual las personas psicológicamente sanas también poseen una percepción realista de su entorno y todos los rasgos personales son dinámicos en el sentido de que pueden servir de

motivación, sin embargo, algunos son mucho más intensos que otros, Allport denominó a estos rasgos como los de motivación. Las personas se sienten motivadas para vestirse por una necesidad básica de mantener la temperatura corporal, pero el modo en que se visten está determinado por sus rasgos de estilo personales. Algunos rasgos personales, tanto de motivación como de estilo, se encuentran próximos al núcleo de la personalidad, mientras que otros se sitúan en la periferia. Allport usó el término latino *proprium* para referirse a esas conductas y características que las personas consideran fundamentales en sus vidas, el *proprium* no es la totalidad de la personalidad porque muchas características y conductas de una persona no son fundamentales y se encuentran más bien en la periferia de la personalidad. El *proprium* engloba los valores de la persona, así como la parte de la conciencia que es personal y coherente con las convicciones propias.

La teoría de la motivación sostenía que la personalidad adecuada debe partir del supuesto de que las personas no solo reaccionan a su entorno, sino que también influyen y provocan una reacción en él. La personalidad es un sistema dinámico, que permite la entrada constante de nuevos elementos que provocan cambios en la persona.

En conclusión, el cociente intelectual, estilos de vida, motivación, personalidad, componentes externo e internos, se encuentra vinculado con la inteligencia emocional, ya que, hace referencia a la identificación y manejo adecuado de los sentimientos, lo cual implica la habilidad cognitiva de una persona en relación a sus pares para la resolución y afrontamiento de los conflictos que se presentan en la vida cotidiana, los líderes son personas que han desarrollado sus habilidades sociales para tener influencia en las demás personas de tal manera que sea una inspiración para las personas que los rodean tomando siempre la iniciativa con ideas innovadoras, para tener inteligencia emocional y ser considerado como un líder existen varios factores psicológicos y físicos que influyen de manera directa los cuales tienen efectos positivos en la empresa, organizacional, clima laboral, relaciones personales y sociales.

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque

La fuerza de ventas es un pilar fundamental en la empresa Yanbal, lo que constituye un punto inicial el aplicar el paradigma crítico propositivo, cuestionando la realidad y la importancia de las variables objeto de estudio, por lo tanto el enfoque se centra en el aspecto cuantitativo al obtener datos numéricos, porcentajes, gráficos estadísticos tanto de los estilos de liderazgo como del cociente de inteligencia emocional de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal, también se contempla al enfoque cualitativo puesto que los valores numéricos obtenidos mediante los test psicométricos utilizados deben ser interpretados acorde a los manuales de los mismos, esto se lo realiza de una manera narrada con argumentación en cada uno de los estilos en los casos del liderazgo, y en los distintos factores del cociente de inteligencia emocional, esto permitirá al lector comprender lo que ocurre y tomar acciones inmediatas que favorezcan tanto a los clientes internos como externos de la empresa Yanbal, mejorando los servicios, la atención a los clientes.

Los dos enfoques utilizados permiten la participación, la flexibilidad ya que se orientan a fortalecer aspectos en la problemática que se esté evidenciando, por un lado, con la medición de los resultados y por otro la explicación narrativa.

4.5.2. Modalidad

Los instrumentos psicométricos fueron aplicados de manera directa a la fuerza de ventas de la empresa Yanbal, razón por la cual la modalidad aplicada es la de campo, siendo necesario el conocer la realidad de las colaboradoras en el sitio mismo donde se generan los hechos, la investigadora requiere de la población objeto de estudio, para la aplicación del instrumento psicométrico de liderazgo y de inteligencia emocional, así de esta manera se puedan alcanzar los objetivos de investigación planteados. Previamente se realizó una carta de autorización a la gerencia para tener acceso a la población, así como el consentimiento informado por parte de los encuestados, a quienes se les menciono las indicaciones de cada uno de los instrumentos utilizados, para que los resultados obtenidos sean lo más objetivos posibles. Además de la modalidad de campo se examina la bibliográfica documental, ya que fue necesario el acudir a diferentes fuentes de

información como bibliotecas virtuales, revistas científicas para realizar una revisión de estado del arte en la temática, que sirve para el sustento teórico, así como para los antecedentes investigativos.

4.5.3. Nivel

En cuanto a los niveles investigativos los manejados en la presente investigación son la investigación exploratoria, puesto que se realizó inicialmente un listado de diferentes problemáticas en la empresa Yanbal, con entrevistas a las directoras, así como al área de talento humano, analizando cada una de ellas se pudo definir el problema que requiere de un análisis, con información relevante acerca de las causas, como las consecuencias de no dar solución a dicho problema, planteando las preguntas de investigación y los objetivos.

Otro nivel contemplado es la investigación descriptiva, siendo aquella que permitió analizar a los diferentes estilos de liderazgo de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal, así como los diferentes factores de cociente intelectual en sus áreas intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo.

Finalmente, el nivel correlacional es aquel que consintió trabajar con dos variables, mediante un proceso estadístico se analiza de qué manera se relacionan o vinculan las dos variables objeto de estudio, el liderazgo y la inteligencia emocional y así comprender por qué se presentan los hechos, analizando los factores de la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo que se suscitan en la empresa Yanbal.

4.5.4. Población

La población estuvo conformada por los colaboradores de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal que suman un total de 76 colaboradoras

4.5.5. Muestra

No fue necesario el aplicar ninguna técnica de muestreo por ser la población finita y al ser factible contemplar a la totalidad de esta, así la información obtenida será específica y detallada de cada una de las colaboradoras en relación con su estilo de liderazgo y su inteligencia emocional, variables de suma importancia para las actividades que se realizan de manera cotidiana en sus labores en la empresa Yanbal. Es necesario mencionar que la aplicación de los reactivos psicométricos es factible a la población mencionada.

4.5.6. Técnicas e instrumentos

Los instrumentos psicométricos utilizados tanto para la medición de los estilos de liderazgo y la inteligencia emocional poseen cualidades que garantizan la confiabilidad y validez de la información obtenida, así la escala de liderazgo organizacional (ELO) y el Inventario de Inteligencia Emocional (Baron Ice), se dispone de los manuales, baremos, conocimiento necesario para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Los dos instrumentos se detallan a continuación:

Inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice

El Inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice, corresponde al autor Reuven Bar-On, cuyo límite de aplicación es entre 30 y 40 minutos, puede ser aplicado en sujetos a partir de los 16 años en adelante que posean un nivel lector de sexto grado de primaria. La calificación de la prueba se lo puede realizar de manera manual o automatizada; el uso puede estar destinado en diferentes ámbitos de la psicología como clínico, organizacional, educativo.

Las puntuaciones posibles de obtener generan un cociente emocional general y cinco componentes principales que involucran a quince factores los cuales se detallan a continuación:

Componente Intrapersonal (CIA)

Esta área está compuesta por varios componentes como son la: comprensión emocional de sí mismo (CM), que consiste en la capacidad de percibir y comprender las emociones propias, así como los sentimientos, para poder diferenciarlos y reconocer la razón de los mismos; Asertividad (AS), la destreza que permite manifestar pensamientos, sentimientos y creencias sin ofender a los demás, defendiendo los propios derechos sin la necesidad de lastimar a nadie más; Autoconcepto (AC), corresponde a la habilidad para aceptar tanto los aspectos positivos y negativos de uno mismo aceptando, comprendiendo y respetándose las limitaciones como los puntos fuertes; Autorrealización (AR), destreza que posibilita el hacer lo que nos gusta, queremos, podemos y disfrutamos; Independencia (IN), habilidad para la toma de decisiones propias, con seguridad de pensamientos, sentimientos y acciones.

Componente Interpersonal (CIE)

Reúne a las siguientes áreas: Empatía (EM), habilidad social que hace factible el comprender los sentimientos propios, así como de los demás; Relaciones Interpersonales (RI), considerada como la capacidad para establecer relaciones sociales cordiales, amistosas, basadas en el respeto; Responsabilidad Social (RS), habilidad para brindar apoyo, cooperación y ser entes que contribuyen dentro de un grupo social.

Componente de Adaptabilidad (CAD)

Esta área integra a los siguientes componentes: Solución de Problemas (SP), destreza que permite la identificación de problemas, así como generar soluciones que den resultados en beneficio de la organización; Prueba de la Realidad (PR), habilidad que posibilita la ponderación entre lo subjetivo y lo objetivo de una situación; Flexibilidad (FL), es la adecuación de pensamientos, sentimientos y acciones en situaciones cambiantes.

Componente del Manejo del Estrés (CME)

Agrupar los siguientes componentes: Tolerancia al Estrés (TE), destreza para soportar momentos adversos, situaciones conflictivas y estresantes, emociones fuertes sin desmoronarse manejando tanto activa como de manera pasiva el estrés; Control de Impulsos (CI), habilidad para controlar las emociones, postergando la impulsividad para actuar.

Componente del Estado de Ánimo en General (CAG)

Comprende a los componentes: Felicidad (FE), destreza para conforme con la vida, disfrutando de la compañía o solo, manifestando sentimientos positivos; Optimismo (OP), habilidad para mostrarse siempre positivo frente a las dificultades o sentimientos negativos, visualizando siempre los aspectos buenos de la vida.

Normas para la corrección y obtención de las puntuaciones

En primer lugar, se debe evaluar la validez de los resultados, verificando que no se hayan omitido ninguna respuesta en los diferentes ítems del cuestionario, luego con las puntuaciones directas se procede analizar con los baremos correspondientes.

La confiabilidad está dada en las pruebas estadísticas del autor de la prueba, mostrando consistencia interna y confiabilidad en el re-test; los resultados del coeficiente del alfa de Cronbach presentan valores altos en todos componentes, el más bajo con un valor de 0.69 y el más alto 0.86.

Interpretación de Resultados

Para la interpretación de los resultados se analiza en la siguiente tabla a la puntuación total, así como a cada uno de los componentes:

Tabla 1. Pautas Interpretación Test ELO

Puntajes estándares	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

Fuente: Revisión Bibliográfica
Elaborado por: Karla Romero

A continuación, se encuentra el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Baron Ice utilizado en la presente investigación:

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

1. Rara Vez o Nunca.
2. Pocas Veces.
3. Algunas Veces.
4. Muchas Veces.
5. Muy frecuentemente o Siempre.

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTAS. Hágalo así: verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea a esa cifra.

Por ejemplo: si ante la primera frase: “Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso”, decide que eso es, “MUCHAS VECES” verdadero para usted, entonces sombree, en la HOJA DE RESPUESTAS y frente al número 1, el círculo con la cifra 4:

1. 1 2 3 5

Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una "X" sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta:

1. 1 2 3 5

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es usted, no según cómo le gustaría ser ni cómo le gustaría que otros lo (a) vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder **todas** las frases.

-
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
 2. Me resulta difícil disfrutar la vida.
 3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.
 4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.
 5. Me agradan las personas que conozco.
 6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
 7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
 8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).
 9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones.
 10. Soy incapaz de demostrar afecto.
 11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.

12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información pos para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).
22. No soy capaz de expresar mis pensamientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mi mismo (a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a).
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
39. Me resulta fácil hacer amigos (as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento (a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo (a).
49. No resisto el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar sin sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. En general, espero que suceda lo mejor.
55. Mis amistades me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo (a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.

58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
61. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque ese momento tengo otro compromiso.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman muchos mis intereses.
67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad ya fantasear.
69. Me es difícil relacionarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas ponen difíciles.
81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.
82. Me resulta difícil decir no aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz conmigo mismo (a).
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado (a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy respetuoso (a) con los demás.
91. No estoy muy contento (a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tengo tendencia a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con la gente.
100. Estoy contento (a) con mi cuerpo.

101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo (a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general: tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surjan inconvenientes.
107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento (a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso.
123. Nunca tengo un mal día.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento (a) conmigo mismo (a).
130. Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.
131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Escala de Liderazgo Organizacional (ELO)

La Escala de Liderazgo Organizacional es un instrumento psicométrico desarrollado en el año de 1998, el cual permite medir el comportamiento del líder dentro y fuera de una organización, está orientada a la aplicación en instituciones que brinden servicios, pudiendo obtener puntuaciones sin distorsiones para su respectivo análisis.

Permite la medición del potencial de liderazgo de los colaboradores que trabajen con grupos humanos, su elaboración se encuentra basada en las normas de Escalas de Actitudes y su forma de contestación a cada uno de los ítems es acorde a una escala Likert.

Cuenta con 24 ítems de un total de 32 postulados en una escala de tipo Likert con diez opciones de respuesta cada una, la aplicación de la prueba se lo puede realizar de forma individual o colectiva y el tiempo necesario para completarla es de aproximadamente 15 minutos.

Es importante mencionar que según diversos autores el liderazgo no puede ser definido únicamente en función al tipo o al interés del grupo, con este instrumento se pretende desarrollar una nueva versión de liderazgo que de alguna manera sintetiza los diferentes tipos existente, los cuales se clasifican en a los líderes en seis tipos: Generativo Punitivo (GP), Generativo Nutritivo (GN), Racional (R), Emotivo Libre (EL), Emotivo Dócil (ED) y Emotivo Indócil (EI). Efectivamente, de los tipos mencionados se trata la Escala de Liderazgo Organizacional (ELO) aplicada en la presente investigación.

Tipos de liderazgo de la Escala de Liderazgo Organizacional (ELO)

Acorde a la escala los estilos de liderazgo que se evalúan son los siguientes:

I GENERATIVO PUNITIVO (GP)

- 1 Le preocupa la producción
- 2 Posesivo e Inflexible
- 3 Exigente y conservador
- 4 "Desagradecido"

- 5 No delega autoridad
- 6 Solo elogia el comportamiento excepcional
- 7 Fijan su aceptación en el comportamiento inadecuado
- 8 El grupo funciona por su presión
y sólo cuando está presente el líder.
- 9 Toma decisión y lo anuncia

II GENERATIVO NUTRITIVO (GN)

- 1 Hace el bien al grupo, lo nutre
- 2 Da libertad y es generoso
- 3 Se siente tranquilo mientras comprueba los progresos del grupo
- 4 Convince a su grupo a que acepten su decisión
- 5 Protege - Apoya- Orienta
- 6 Se orienta con el estilo sobreprotector

III RACIONAL (R)

- 1 El grupo marcha en ausencia del Líder
- 2 Capta las necesidades del grupo
- 3 Recibe ideas y sugerencias
- 4 Respeta y confía en el grupo
- 5 Considerado, servicial y amistoso.
- 6 Es competente

IV EMOTIVO LIBRE (EL)

- 1 Hace lo que siente
- 2 Natural-espontáneo
- 3 Expresa emociones auténticas
- 4 Aspira a ser líder racional, pero con cierto grado de inseguridad sobre su éxito
- 5 Desea que su grupo sea como una gran familia feliz

V EMOTIVO DOCIL (ED)

- 1 Hace lo que le dicen
- 2 Grado de sumisión alto

- 3 Vergüenza
- 4 Culpa
- 5 Depresión
- 6 Cede su responsabilidad al grupo.
- 7 No asume autoridad sobre el grupo

VI EMOTIVO INDOCIL (EI)

- 1 Hace lo contrario de lo que dicen
- 2 Resentimiento - Celos - rencor - grado de rebeldía
- 3 Dominante (tipo caprichoso, da la contra)
- 4 Adopta cualquier medida que cree lo ayudará a alcanzar sus fines
- 5 Ve sus propios intereses -Impulso por alcanzar la meta.
- 6 Permite que el grupo actúe dentro de normas definidas por la alta dirección.

Una vez contestadas todas las preguntas se procede a la calificación que permite obtener una puntuación total por cada estilo de liderazgo, con esa puntuación se interpreta los resultados acordes al siguiente baremo del instrumento:

Tabla 2. Baremos Interpretación Test ELO

PUNTAJES	CATEGORIAS
0 – 25	BAJO
26 – 40	TENDENCIA BAJO
41 – 65	PROMEDIO
66 – 80	TENDENCIA ALTO

Fuente: Revisión Bibliográfica

Elaborado por: Karla Romero

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE LIDERAZGO

En la siguiente tabla tiene una serie de frases que caracterizan conductas. Ud. debe valorar cada una de ellas, teniendo en cuenta el intervalo del 1 al 10, considerando para esta valoración, si la conducta refleja su comportamiento lo más fielmente, entonces en este caso sería de 10 puntos, mientras que si considera que no reflejan su conducta puede calificar como 0. Recuerde que el puntaje de 5 indica que esta conducta lo manifiesta de vez en cuando. Marque sus respuestas en el protocolo de Respuestas anexo

Nº	EVALUACION	VALORACION									
1	¿Criticas lo que te rodea?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	¿Te preocupas por los demás?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	¿Confrontas con la realidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	¿Actúas en forma natural?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	¿Originas conflictos sin querer?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	¿Te sientes con actitud nerviosa?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	¿Te gusta amenazar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	¿Te agrada aconsejar y orientar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	¿Te gusta analizar y orientar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	¿Te agrada ser entusiasta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	¿Sientes envidia por los demás?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	¿Te gusta orientar a otros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	¿Eres severo(a) y exigente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	¿Te gusta motivar e incentivar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	¿Solicitas y brindas información?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	¿Eres vivaz e intuitivo (a)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	¿Te gusta culpar a las personas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	¿Te sientes inseguro (a)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	¿Eres autoritario (a)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	¿Te agrada proteger y orientar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	¿Tomas interés en aprender?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	¿Te gusta estar alegre?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	¿Eres resentido (a)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	¿Aceptas todo de los demás?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan los resultados obtenidos mediante los instrumentos psicométricos aplicados en la población objeto de estudio en relación con la Inteligencia Emocional y Liderazgo en las siguientes tablas, gráficos y sus respectivos análisis e interpretación:

Inteligencia Emocional

Tabla 3. Componente Intrapersonal

INTRAPERSONAL	113
Comprensión de sí mismo (CM)	98
Asertividad (AS)	107
Autoconcepto (AC)	122
Autorrealización (AR)	116
Independencia (IN)	105

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

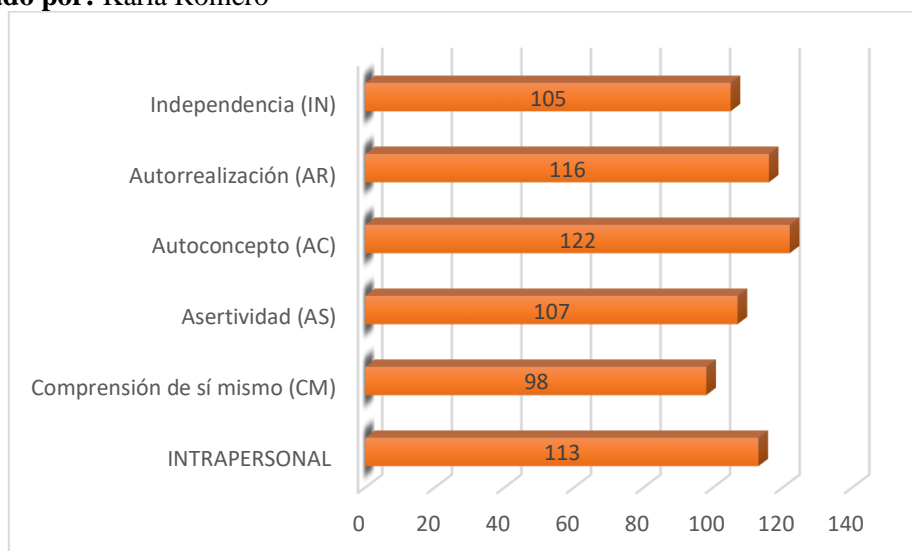


Gráfico 1. Intrapersonal. Elaborado por: Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Las puntuaciones obtenidas en el componente intrapersonal se encuentran entre 98 y 122 puntos que de acuerdo a los baremos del instrumento psicométrico utilizado indica que las colaboradoras poseen una capacidad emocional muy desarrollada, con un adecuado manejo en la expresión de sus sentimientos, mostrándose independientes, mantienen confianza frente a sus frente a la ejecución de ideas y a sus ideales, se sienten bien consigo mismos y siempre son entusiastas y positivos frente a la consecución de objetivos personales.

Tabla 4. Componente Interpersonal

INTERPERSONAL	103
Responsabilidad Social (RS)	93
Relaciones Interpersonales (RI)	112
Empatía (EM)	84

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

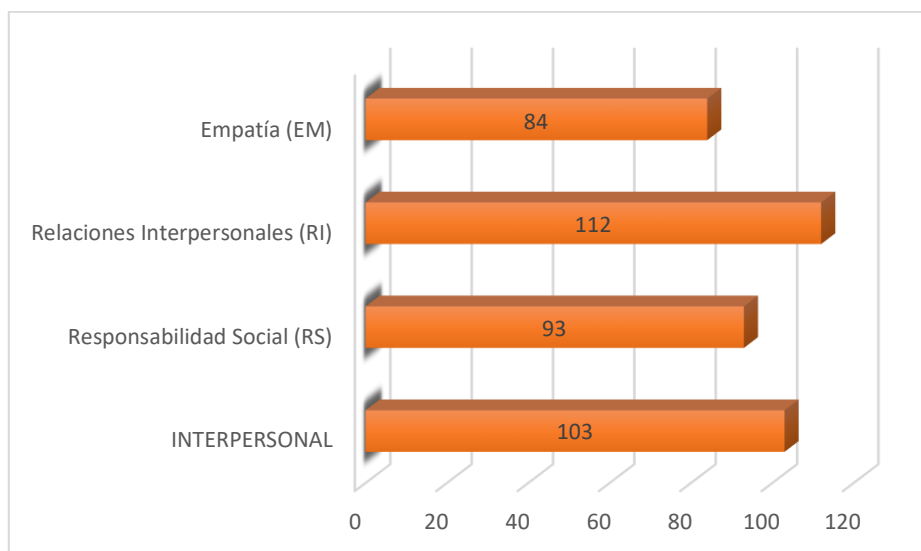


Gráfico 2. Interpersonal. Elaborado por: Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En relación con el componente Interpersonal las puntuaciones obtenidas se encuentran entre 84 y 112 en la fuerza de ventas de Yanbal, lo que indica que poseen una capacidad emocional promedio, con un manejo regular de las relaciones interpersonales, son responsables y confiables en relación con sus habilidades sociales con una tendencia hacia la comprensión, cooperación y a una buena interacción con los demás.

Tabla 5. Componente Adaptabilidad

ADAPTABILIDAD	112
Flexibilidad (FL)	97
Prueba de la Realidad (PR)	117
Solución de Problemas (SP)	114

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

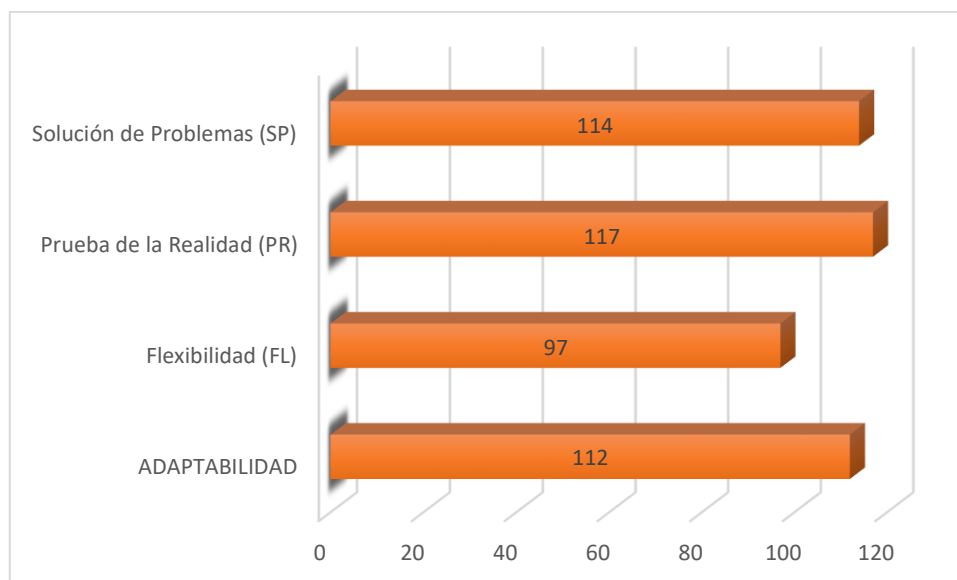


Gráfico 3. Adaptabilidad. **Elaborado por:** Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Los resultados del componente Adaptabilidad se encuentran en puntuaciones entre 97 y 117 que indica un nivel medio es decir son moderadamente flexibles, comprendiendo las situaciones problemáticas con apego a la realidad, buscan la manera de llegar a las soluciones adecuadas, manejando las dificultades cotidianas.

Tabla 6. Componente Manejo del Estrés

MANEJO DEL ESTRÉS	96
Control de Impulsos (CI)	85
Tolerancia al Estrés (TE)	109

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

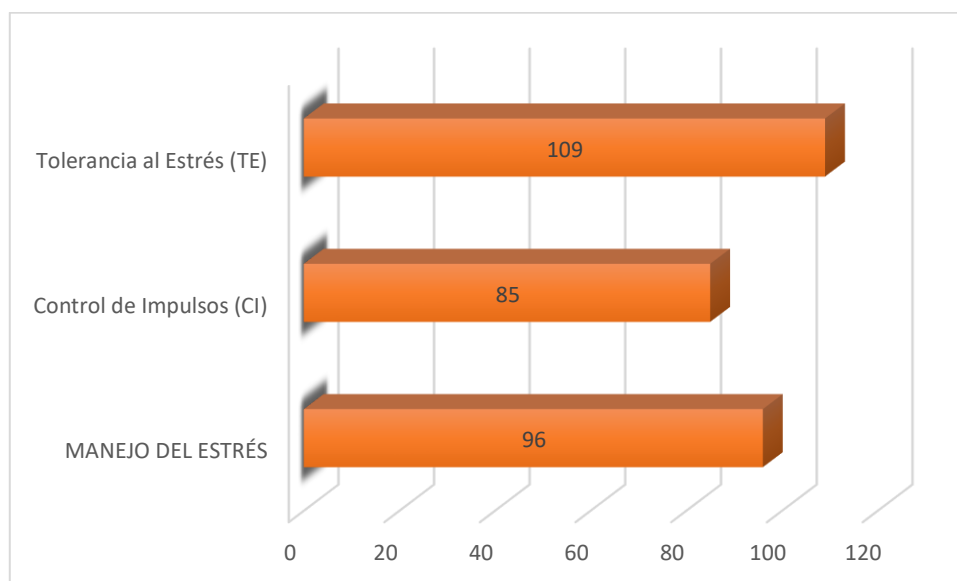


Gráfico 4. Manejo del Estrés. Elaborado por: Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El manejo del estrés es adecuado, con puntuaciones de 109 en tolerancia al estrés, 85 en control de impulsos, esto indica que la fuerza de ventas de Yanbal posee un manejo regular del autocontrol, se adaptan en un nivel promedio al trabajo bajo presión, con una resistencia adecuada frente al estrés tratando de manejar la tensión y la ansiedad que las situaciones puedan presentar.

Tabla 7. Componente Estado de Ánimo

ESTADO DE ANIMO G	106
Optimismo (OP)	114
Felicidad (FE)	99

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

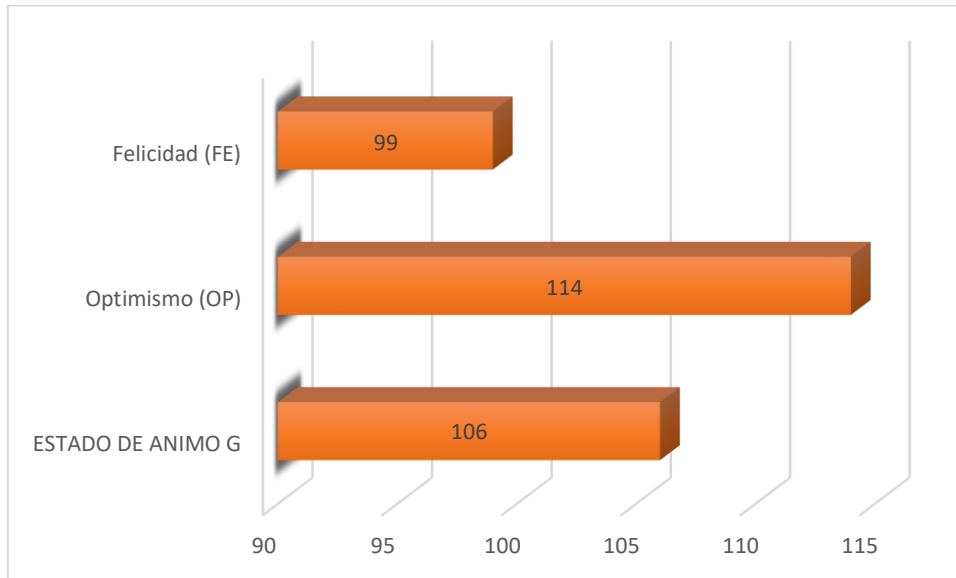


Gráfico 5. Estado de Ánimo. **Elaborado por:** Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En el estado de ánimo se encuentran puntuaciones de 99 en Felicidad, 114 en Optimismo y 106 en estado de ánimo lo que indica que son medianamente felices, optimistas, positivas, pero les cuesta disfrutar de la vida ya que su componente motivacional es promedio lo que permite un adecuado manejo del estrés, solución de problemas y la interacción con sus compañeros de trabajo.

Resultados de Liderazgo

Tabla 8. Perfil de liderazgo

Alternativa	Nivel	%
1. Estilo Generativo Punitivo (GP)	Medio	52
2. Estilo Generativo Nutritivo (GN)	Alto	80
3. Estilo Racional (R)	Alto	73
4. Estilo Emotivo Libre (EL)	Alto	78
5. Estilo Emotivo Indócil (EI)	Bajo	26
6. Estilo Emotivo Dócil (ED)	Medio	41

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

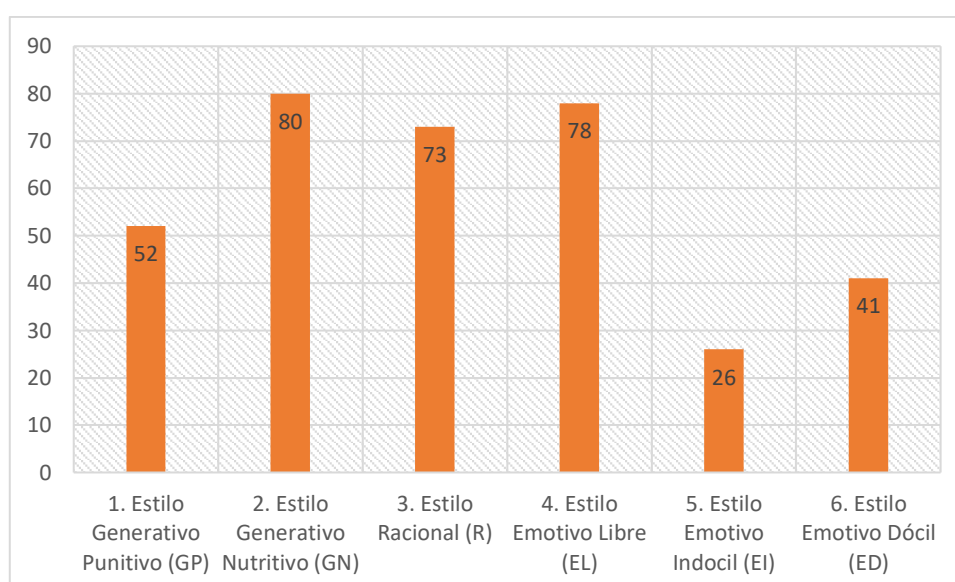


Gráfico 6. Perfil de Liderazgo. **Elaborado por:** Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En cuanto a los resultados de los estilos de liderazgo se encuentran puntuaciones de 52 en el estilo generativo punitivo, 80 en el estilo generativo nutritivo, 73 en el estilo racional, 78 emotivo libre, 26 emotivo indócil y 41 emotivo dócil. Los resultados obtenidos en los diferentes estilos de liderazgo de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal indican que el Estilo Generativo Nutritivo es el que obtiene una puntuación en el nivel alto, siendo las características principales el hacer el bien al grupo, nutriéndolo, brindando generosidad y libertad en la realización de actividades, se sienten conformes mientras los resultados del grupo sean buenos, mientras tanto que el estilo de liderazgo que menos puntuación obtuvo es el Estilo Emotivo Indócil.

Tabla 9. Estilo Generativo Punitivo (GP)

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	8	11
Medio	67	88
Bajo	1	1
TOTAL	76	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

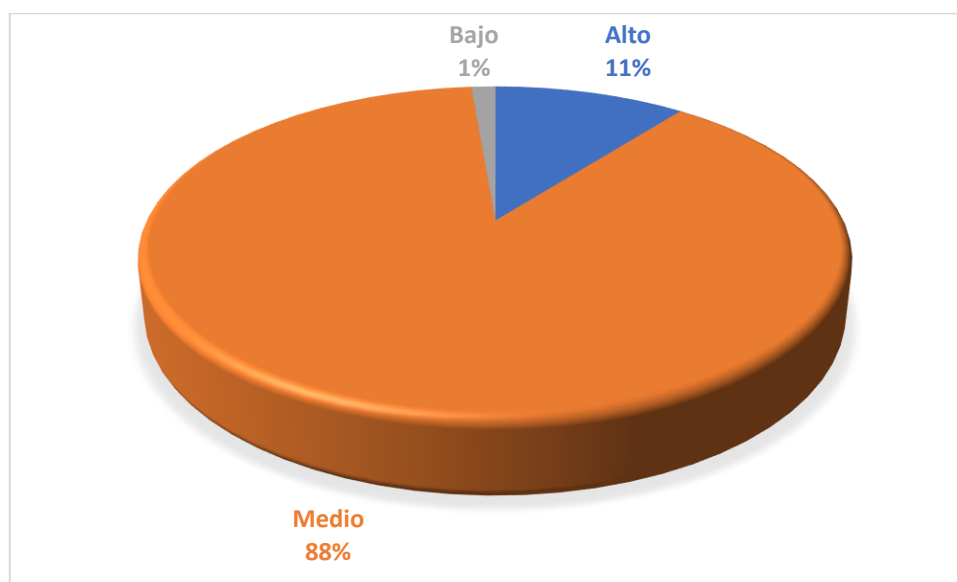


Gráfico 7. Estilo Generativo Punitivo. Elaborado por: Karla Romero. Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El 88% de la fuerza de ventas se encuentra en un nivel medio en el Estilo de Liderazgo Generativo Punitivo, es decir que medianamente les preocupa la productividad, al igual con el nivel de exigencia, delegando autoridad en ciertas ocasiones únicamente, brindando elogios ocasionales al trabajo excepcional, el grupo funciona y trabaja por la presión del líder solo cuando éste se encuentra presente.

Tabla 10. Estilo Generativo Nutritivo (GN)

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	74	97
Medio	2	3
Bajo	0	0
TOTAL	76	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

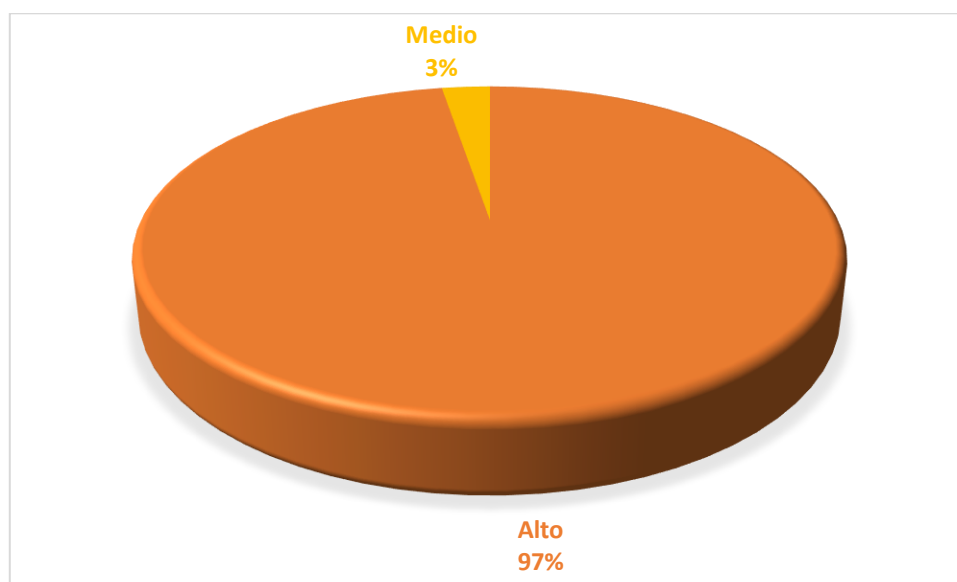


Gráfico 8. Estilo Generativo Nutritivo. **Elaborado por:** Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El 97% de los encuestados se encuentran con un Estilo de Liderazgo Generativo Nutritivo, siendo este el estilo que obtiene la puntuación más alta y es aquel que se aplica en un porcentaje alto en la fuerza de ventas de la empresa Yanbal, las características de este estilo son las que le hacen bien al equipo de trabajo porque el líder lo nutre, lo potencia, dando la posibilidad al colaborador de elegir la forma de realizar su trabajo, mostrándose generoso siempre que los resultados sean acorde a los objetivos trazados, posee una adecuada capacidad de persuasión lo que hace factible de convencer al grupo que acepten sus decisiones, está pendiente del grupo brindando apoyo, orientación y protección.

Tabla 11. Estilo Racional (R)

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	71	93
Medio	5	7
Bajo	0	0
TOTAL	76	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

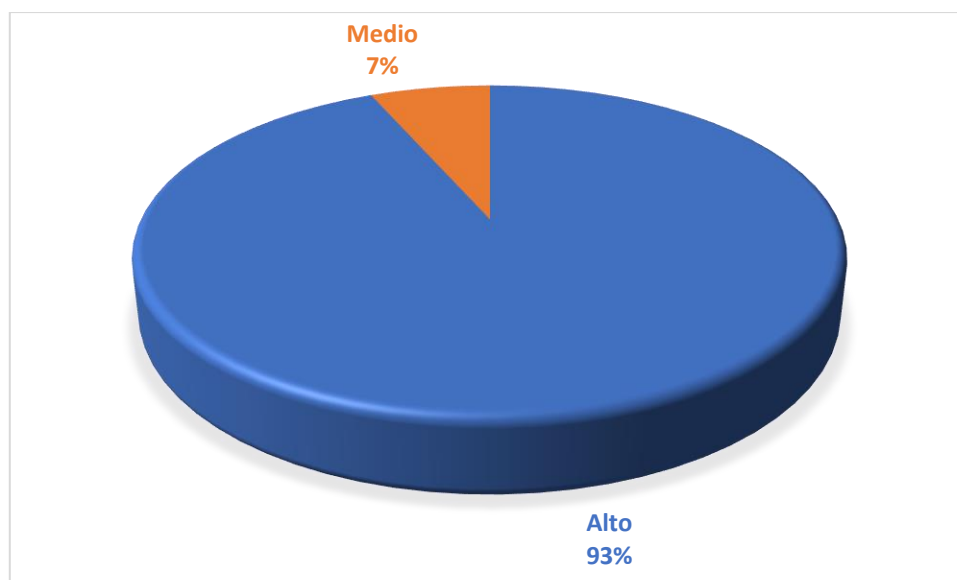


Gráfico 9. Estilo Racional. Elaborado por: Karla Romero. Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El Estilo de Liderazgo Racional cuenta con un 93% es otro de los que se muestra en una puntuación alta, este estilo demuestra que el equipo funciona de manera correcta aún en la ausencia del líder, este tipo de líder asimila las ideas de sus integrantes, así como sus necesidades, recibiendo las sugerencias, ideas, respetando y confiando en sus colaboradores, siempre con una buena predisposición de amistad y servicio, mostrándose competente.

Tabla 12. Estilo Emotivo Libre (EL)

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	75	99
Medio	1	1
Bajo	0	0
TOTAL	76	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

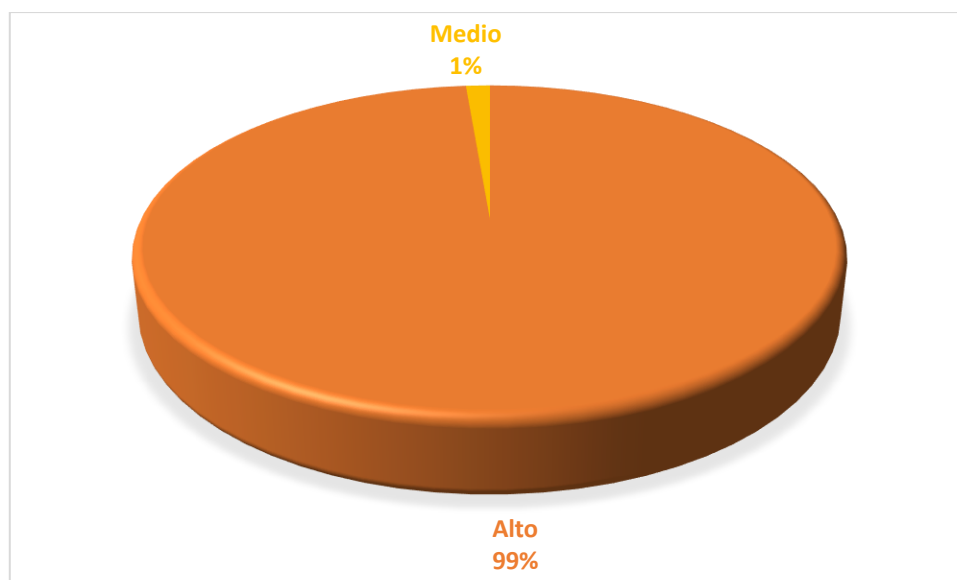


Gráfico 10. Estilo Emotivo Libre. Elaborado por: Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El 99% de la fuerza de ventas obtiene una puntuación alta en el Estilo de Liderazgo Emotivo Libre, es decir que la fuerza de ventas de la empresa Yanbal hace lo que siente con naturalidad y espontaneidad, brindando emociones auténticas, sus expectativas son alcanzar un liderazgo racional, pero con cierta inseguridad sobre su éxito, su anhelo es que su grupo sea como una gran familia feliz.

Tabla 13. Estilo Emotivo Indócil (EI)

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	2	3
Medio	14	18
Bajo	60	79
TOTAL	76	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

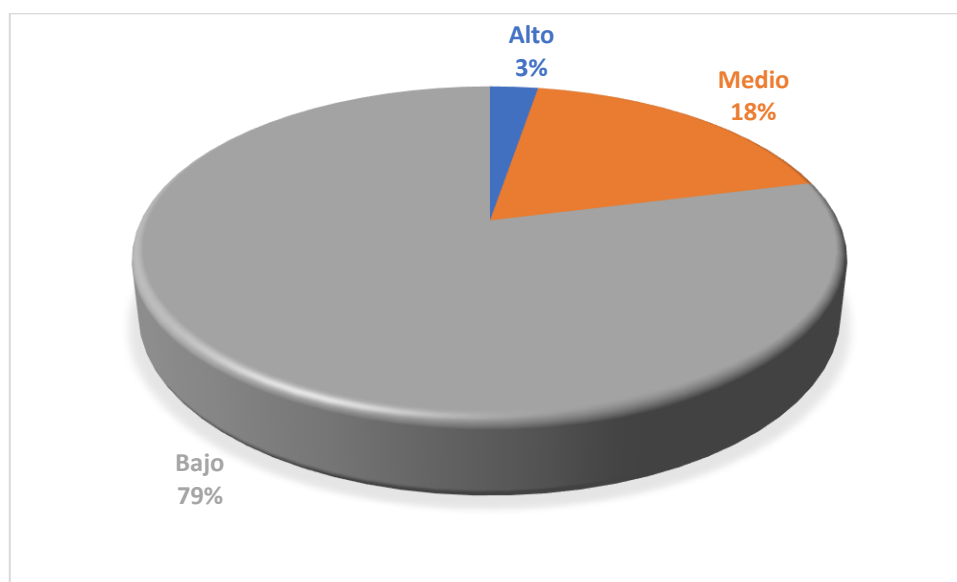


Gráfico 11. Estilo Emotivo Indócil. **Elaborado por:** Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El 79% de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal obtienen una puntuación baja en este Estilo de Liderazgo Emotivo Indócil lo cual es positivo ya que las características de este estilo son que los líderes hacen lo que quieren a su antojo, poseen celos, rencor, dominantes, autoritarios y caprichosos, adoptando cualquier situación únicamente con la finalidad de buscar su beneficio y velar por sus intereses más no por el grupo, se permite actuar al grupo bajo estrictas normas de dirección impuestas por la dirección de la empresa.

Tabla 14. Estilo Emotivo Dócil (ED)

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	2	3
Medio	67	88
Bajo	7	9
TOTAL	76	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: Karla Romero

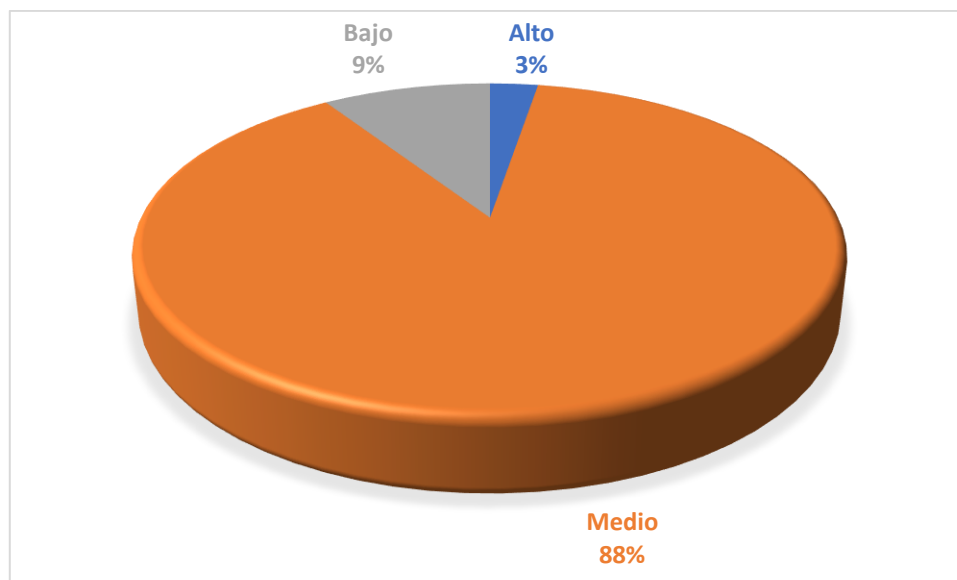


Gráfico 12. Estilo Emotivo Dócil. Elaborado por: Karla Romero. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El 88% de la población se encuentra en un nivel medio en el Estilo de Liderazgo Emotivo Dócil con las características siguientes, medianamente se deprimen, sienten culpa o vergüenza, en ciertas ocasiones ceden la responsabilidad al grupo, al igual que en algún momento no asumen la responsabilidad sobre los colaboradores.

6. CONCLUSIONES

- Una vez concluida la investigación se encuentra que el componente intrapersonal se encuentra muy desarrollado en la fuerza de ventas de la empresa Yanbal, con un adecuado manejo en la expresión de sus sentimientos, mostrándose independientes, mantienen confianza en la ejecución de sus ideas, se sienten bien consigo mismos y siempre son entusiastas y positivos para alcanzar sus objetivos personales.
- En cuanto al factor de la Inteligencia Emocional que se encuentra afectado es el relacionado al Manejo de Estrés con un manejo regular del autocontrol, se adaptan en un nivel promedio al trabajo bajo presión, con una resistencia adecuada frente al estrés tratando de manejar la tensión y la ansiedad que las situaciones puedan presentar.
- Los resultados obtenidos en los diferentes estilos de liderazgo de la fuerza de ventas de la empresa Yanbal indican que el Estilo Generativo Nutritivo es el que obtiene una puntuación en el nivel alto, siendo las características principales el hacer el bien al grupo, nutriéndolo, brindando generosidad y libertad en la realización de actividades, se sienten conformes mientras los resultados del grupo sean buenos, mientras tanto que el estilo de liderazgo que menos puntuación obtuvo es el Estilo Emotivo Indócil.

7. RECOMENDACIONES

- La principal recomendación es considerar en los procesos de selección a las dos variables estudiadas, evaluando el nivel de inteligencia emocional y liderazgo ya que son necesarios en la ejecución de las actividades cotidianas en la empresa. Un adecuado manejo de las emociones, así como empatía, relaciones interpersonales cordiales fortalecen un clima laboral agradable, al igual que un adecuado estilo de liderazgo brinda confianza y seguridad en la fuerza de ventas de la empresa Yanbal.
- Realizar talleres y capacitaciones en inteligencia emocional, ya que al contemplar habilidades sociales se las puede adquirir con la práctica y la experiencia, siendo

beneficiados todos los involucrados en los procesos de la empresa, clientes, proveedores, colaboradores; de igual manera entrenar en habilidades de liderazgo que en base a la revisión de la literatura pueden ser adquiridas para la consecución de los objetivos organizacionales.

- Realizar estudios periódicos que permitan evidenciar los cambios en los resultados de la presente investigación, lo que permita tomar acciones inmediatas y que la empresa Yanbal continúe siendo un referente tanto a nivel nacional como internacional con personal comprometido, con sentido de pertenencia.

8. REFERENCIAS CITADAS

Acosta Vera, J. M. (2015). Inteligencia emocional: desmontando tópicos. ESIC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/119623?page=13>.

Fernández, P., y Macheno, N. (2016). La inteligencia emocional para enfrentar problemas. *Revista de educación*, 19(1), 6.

Reverté, E. (Ed.) y Merino Gómez, B. (Trad.) (2018). Inteligencia emocional. Boston, Editorial Reverté. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/105550?page=5>.

Reverté, E. (Ed.) y Merino Gómez, B. (Trad.) (2018). Inteligencia emocional. Boston, Editorial Reverté. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/105550?page=15>.

Rojas Pedregosa, P. (2019). Inteligencia y gestión emocional del profesorado en la escuela. Sevilla, Wanceulen Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/111787?page=12>.

Rojas Pedregosa, P. (2019). Inteligencia y gestión emocional del profesorado en la escuela. Wanceulen Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/utiec/111787?page=13>

Maureira Cid, F. (2018). ¿Qué es la inteligencia? Madrid, Spain: Bubok Publishing S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/51359?page=18>.

Muñoz Martín-Vares, J. (2016). Enseñanzas iniciales: Nivel II. Ámbito de Desarrollo e Iniciativa Personal y Laboral. Unidad 1. El curso de inteligencia emocional. Madrid, Spain: Ministerio de Educación de España. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/49443?page=6>.

Torres, R. A. Z., & Matviuk, S. (2015). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47), 89–102. <https://doi-org.indoamerica.idm.oclc.org/10.25100/cdea.v28i47.76>

Romero, M. E. F., & Acosta, M. E. P. (2018). Evaluación De Las Competencias Emocionales (Inteligencia Emocional) Y Su Influencia en El Liderazgo Eficaz. *Folleto Gerenciales*, 10(3), 1.