



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “La inteligencia emocional y el liderazgo en la
empresa OF Estéticamente Odontofamily de la
provincia de Tungurahua”**

AUTOR: Angelo Gabriel Caicedo Llerena

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2023



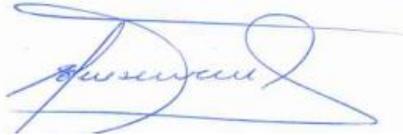
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: “**La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua**” presentado por el señor **Angelo Gabriel Caicedo Llerena**, para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considerado que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 31 de agosto del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julio Vizquete', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'J' and 'V'.

Ing. Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Mg.

C.I 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Angelo Gabriel Caicedo Llerena**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

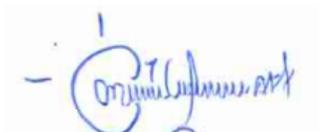


Angelo Gabriel Caicedo Llerena

C.I. 1851019628

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

C.I. 1803324175



Ing. Renato Renee López Flores, Mg.

C.I. 1804099388

Ambato, 31 de agosto del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a horizontal line through it, and a smaller 'L' below it, all enclosed within a circular flourish.

Angelo Gabriel Caicedo Llerena

C.I. 1851019628

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado primeramente a Dios por guiarme y darme la fortaleza cada día para seguir adelante y a mi familia quienes me han apoyado desde muy pequeño y me han inculcado los valores que ahora tengo para ser el hombre que soy, también a mis amigos y compañeros de estudio los cuales han compartido junto a mi momentos memorables y que juntos hemos superado varios obstáculos para llegar a la misma meta, además a una persona especial la cual ha compartido junto a mi horas de esfuerzo y dedicación a lo largo de toda mi carrera.

Angelo Gabriel Caicedo Llerena

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor el ing. Mauricio Vizuite por su orientación, sabiduría y paciencia a lo largo de todo el proceso de investigación. Sus valiosos consejos y retroalimentación fueron fundamentales para dar forma y enriquecer este trabajo.

También quiero extender mi agradecimiento a todo el cuerpo docente de la facultad de ciencias administrativas quienes me brindaron una educación de calidad y me inspiraron a seguir adelante con mis estudios.

Agradezco a mi familia por su incondicional apoyo y comprensión, sus palabras de aliento y cariño han sido mi motor en los momentos más desafiantes, y su fé en mí ha sido un estímulo constante para superar cualquier obstáculo.

A mis amigos y compañeros, gracias por ser parte de este viaje, sus ánimos y compañía han hecho que cada paso sea más ameno y significativo.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1. TEMA.....	1
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	1
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1 Planteamiento del problema.....	5
1.3.2 Justificación del problema.....	6
1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
1.4.1 Habilidades humanas	8
1.4.2 Habilidades Sociales	8
1.4.3 Inteligencia.....	8
1.4.4 Teoría sobre la inteligencia emocional	9
1.4.5 Modelos de inteligencia emocional.....	10

1.4.5.1 Modelo mixtos	10
1.4.5.2 Modelos de habilidades.....	10
1.4.5.3 Otros Modelos.....	10
1.4.6 Inteligencia emocional	11
1.4.7 Beneficios de la inteligencia emocional.....	11
1.4.8 Cinco dimensiones de la inteligencia emocional	12
1.4.8.1 Autoconocimiento	12
1.4.8.2 Autocontrol de emociones.....	12
1.4.8.3 Motivación	13
1.4.8.4 Empatía	13
1.4.8.5 Habilidad social.....	13
1.4.9 Tipos de inteligencia emocional.....	14
1.4.9.1 La inteligencia emocional intrapersonal.....	14
1.4.9.2 La inteligencia emocional interpersonal	14
1.4.10 Inteligencias múltiples de Garner.....	14
1.4.11 Administración.....	15
1.4.12 Proceso administrativo	16
1.4.13 Dirección	16
1.4.14 Liderazgo.....	17
1.4.15 Habilidades del liderazgo.....	17
1.4.15.1 Comunicación efectiva:.....	18
1.4.15.2 Toma de decisiones	18
1.4.15.3 Visión estratégica	18
1.4.15.4 Gestión del tiempo y la organización.....	18
1.4.16 Poder de liderazgo.....	18
1.4.17 Estilos de Liderazgo.....	19
1.4.17.1 El líder autócrata	19
1.4.17.2 El líder participativo.....	19
1.4.17.3 El líder de rienda suelta o líder liberal	19
1.4.18 Tipos de liderazgo	20
1.4.18.1 Liderazgo Empresarial	20

1.4.18.2 Liderazgo autocrático.....	20
1.4.18.3 Liderazgo democrático.....	20
1.4.18.4 Liderazgo situacional	21
1.4.19 Competencias personales de un líder	21
1.4.19.1 Humildad.....	21
1.4.19.2 Respeto.....	21
1.4.19.3 Honestidad	22
1.4.19.4 Resiliencia.....	22
CAPÍTULO II	23
2. METODOLOGÍA	23
2.1 Enfoque de la investigación	23
2.1.1 Cuantitativo.....	23
2.2 Tipo de investigación	23
2.2.1 Descriptiva	23
2.2.2 Correlacional	24
2.3 Modalidad	24
2.3.1 De campo	24
2.3.2 Bibliográfica.....	25
2.4 Población.....	25
2.5 Técnicas.....	26
2.5.1 Encuesta	26
2.5.2 Operacionalización de las variables	27
2.6 Instrumentos.....	31
2.6.1 Cuestionario	31
2.6.2 Validación del instrumento	31
2.6.3 Validación por expertos	31
2.6.4 V de Aiken	32
2.6.5 Factibilidad y confiabilidad.....	33
2.6.5.1 Alfa de Cronbach	33
2.7 Planteamiento de la hipótesis	34
2.7.1 Hipótesis.....	34

2.7.2 Hipótesis nula.....	34
2.7.3 Hipótesis alternativa.....	35
CAPÍTULO III.....	36
3. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	36
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	36
3.2 Comprobación de la hipótesis.....	72
3.2.1 Verificación de la hipótesis.....	72
CAPÍTULO IV.....	75
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
4.1 Conclusiones.....	75
4.2 Recomendaciones.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable independiente: Inteligencia Emocional	27
Tabla 2 Variable Dependiente: Liderazgo	29
Tabla 3 V Aiken	32
Tabla 4 Rangos del Alfa de Cronbach	33
Tabla 5 Alpha de Cronbach.....	34
Tabla 6 Edad	36
Tabla 7 Género	38
Tabla 8 ¿Suele controlar situaciones externas a su trabajo las cuales pueden posiblemente llegar a afectar al mismo?	39
Tabla 9 ¿Está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades?.....	41
Tabla 10 ¿En situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación?	43
Tabla 11 ¿Puede controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar su mejor desempeño laboral?	45
Tabla 12 ¿En actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas?.....	47
Tabla 13 ¿Se considera optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener?.....	49
Tabla 14 ¿El nivel de comprensión que sus compañeros tienen con usted cuando no se encuentra emocionalmente bien es el adecuado?.....	51
Tabla 15 ¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?.....	53
Tabla 16 ¿Se encuentra de acuerdo con la forma en como su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa?.....	55
Tabla 17 ¿Está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa?	57
Tabla 18 ¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?	59

Tabla 19 ¿Considera que la misión y visión se desarrollan conforme al planteamiento empresarial?	61
Tabla 20 ¿Usted considera que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras?	63
Tabla 21 ¿Se encuentra de acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria?	65
Tabla 22 ¿Considera que recibe incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa?	67
Tabla 23 ¿Está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales?	69
Tabla 24 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	73
Tabla 25 Correlaciones.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad	37
Gráfico 2 Género	38
Gráfico 3 ¿Suele controlar situaciones externas a su trabajo las cuales pueden posiblemente llegar a afectar al mismo?	40
Gráfico 4 ¿Está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades?	42
Gráfico 5 ¿En situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación?	44
Gráfico 6 ¿Puede controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar su mejor desempeño laboral?	46
Gráfico 7 ¿En actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas?	48
Gráfico 8 ¿Se considera optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener?	50
Gráfico 9 ¿El nivel de comprensión que sus compañeros tienen con usted cuando no se encuentra emocionalmente bien es el adecuado?	52
Gráfico 10 ¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?	54
Gráfico 11 ¿Se encuentra de acuerdo con la forma en como su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa?	56
Gráfico 12 ¿Está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa?	58
Gráfico 13 ¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?	60
Gráfico 14 ¿Considera que la misión y visión se desarrollan conforme al planteamiento empresarial?	62
Gráfico 15 ¿Usted considera que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras?	64
Gráfico 16 ¿Se encuentra de acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria?	66

Gráfico 17 ¿Considera que recibe incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa?.....68

Gráfico 18 ¿Está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales? 70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta compromiso de la empresa	83
Anexo 2 Interrogantes Básicas	84
Anexo 3 Definición del tema	84
Anexo 4 Delimitación del Tema	85
Anexo 5 Preguntas generales y específicas	86
Anexo 6 Matriz Operacional.....	87
Anexo 7 Subordinación y Supra ordinación de la Inteligencia Emocional	89
Anexo 8 Subordinación y Supra ordinación de Liderazgo	90
Anexo 9 Validación del instrumento por expertos	91
Anexo 10 Instrumento	94
Anexo 11 V de Aiken	97

RESUMEN EJECUTIVO

La inteligencia emocional es crucial en el liderazgo empresarial al impactar el crecimiento y desempeño de empleados, líderes con alta inteligencia emocional manejan sus propias emociones, establecen relaciones sólidas y motivan al equipo, esto facilita resolver problemas, tomar decisiones en momentos difíciles, para colaboradores, desarrollarla significa autoconciencia, empatía y gestión emocional, impulsando comunicación, colaboración y ambiente laboral positivo.

La presente investigación se realizó con la finalidad de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua. De acuerdo al proceso metodológico se lo realizó por medio de la aplicación de la encuesta como técnica de investigación, que a través de un cuestionario desarrollado se la aplicó a 31 colaboradores de la empresa tanto para la ciudad de Ambato como para Baños.

Aquel instrumento se sometió a la validación por expertos, V de Aiken y también se identificó el Alfa de Cronbach (0,840), que nos señaló una consistencia interna buena y una vez obtenido los resultados se realizó su respectivo análisis e interpretación para la verificación de la hipótesis a través del Coeficiente de Spearman, determinando que la inteligencia emocional se relaciona con el liderazgo.

En síntesis, la investigación señala la importancia de la inteligencia emocional tanto en líderes como en los colaboradores de la empresa OF Estéticamente Odontofamily, y que, si se llegase a cultivar de la mejor manera ambas variables de estudio, la empresa podría lograr mayor compromiso, satisfacción y cumplir con sus metas a largo plazo, así estableciéndose como una organización saludable.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, INTELIGENCIA EMOCIONAL, LIDERAZGO, COLABORADORES, EMPRESA, ORGANIZACIÓN SALUDABLE.

ABSTRACT

Emotional intelligence is crucial in business leadership by impacting the growth and performance of employees, leaders with high emotional intelligence manage their own emotions, establish strong relationships, and motivate the team, this facilitates problem solving, making decisions in difficult times, for collaborators, developing it means self-awareness, empathy, and emotional management, promoting communication, collaboration, and positive work environment.

This research was carried out with the purpose of identifying the relationship between emotional intelligence and leadership in the company OF Estéticamente Odontofamily in the province of Tungurahua. According to the methodological process it was done through the application of the survey as a research technique, which through a questionnaire developed was applied to 31 employees of the company both for the city of Ambato and for Baños.

That instrument was subjected to validation by experts, Once the results were obtained, the respective analysis and interpretation was carried out to verify the hypothesis through the Spearman Coefficient, determining that emotional intelligence is related to leadership. In summary, the research indicates the importance of emotional intelligence both in leaders and in the collaborators of the company OF Estéticamente Odontofamily, and that, if both variables of study were cultivated in the best way, the company could achieve greater commitment, satisfaction and fulfill its goals in the long term, thus establishing itself as a healthy organization.

KEY WORDS: RESEARCH, EMOTIONAL INTELLIGENCE, LEADERSHIP, EMPLOYEES, COMPANY, HEALTHY ORGANIZATION.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. TEMA

La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la búsqueda de información referente al tema planteado y sus respectivas variables, se encontraron ciertos trabajos y artículos investigativos que sirvieron para fundamentar y respaldar de forma esencial el presente proyecto, a continuación, se detalla un pequeño resumen de estos:

Según el artículo *Inteligencia emocional y liderazgo auténtico en los cargos públicos españoles*, una autoridad para ocupar un cargo público y ganar la confianza de los ciudadanos, debían apegarse a los mismos para identificar y ser empáticos con sus necesidades, cabe mencionar que se detalla que los representantes partidarios estuvieron cerca de los recintos, pues necesitaban hacer una investigación relacionada con los problemas que las personas tenían, con el fin de proponer ante esto una solución, de tal manera que los ciudadanos observaban el interés de aquellos y los señalaban como personas moralmente activas, de esta forma no pasarían inadvertidos en las votaciones (Herrero et al., 2019).

El artículo científico en donde se investigó la inteligencia emocional y el liderazgo, se desarrolló en España en el año 2019, cuyos objetivos principales fueron la medición de dichas variables, en donde preveían que los políticos mantenían dichas carencias, presentando déficit al ejercer sus funciones y tomar decisiones, como tercer objetivo fue el análisis de su relación; una vez desarrollada aquella investigación los autores

concluyeron que existe relación entre dichas variables, además de que es necesario capacitaciones en conjunto que la administración pública ha ido adquiriendo con el fin de mejorar sus capacidades.

Para la investigación fue necesaria la recolección de dichos antecedentes debido a que, en conjunto las variables de estudio se encontraban presentes en los cargos públicos españoles, esto es semejante a una empresa como la del presente estudio, pues la inteligencia emocional se encuentra presente siempre junto con competencias que llegan a influir en la conducta, reacciones y demás estados de la mente de un individuo, cabe mencionar que está compuesta por diferentes factores, estos son el autocontrol y la motivación, además de habilidades como la intrapersonal e interpersonal, además de que el liderazgo al ser incluido, proporciona diferentes capacidades cuyo objetivo encamina al éxito y desarrollo de la empresa.

La manera en cómo se pueden gestionar las emociones internas en conjunto con las relaciones externas es otro de los puntos fundamentales en los cuales se basa la inteligencia emocional, se puede mencionar que la misma, logra que se encuentren alternativas para que una persona pueda gozar de un estado pleno, la cual al momento de tomar decisiones tenga firmeza, no obstante, esta habilidad aporta a que el individuo establezca relaciones con los demás logrando así afrontar todo tipo de adversidades que se le presenten en el camino.

Por otro lado, según el autor Biedma (2021), en el artículo *Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones*, detalla como objetivo que se desea mediar el impacto de este tipo de inteligencia sobre la selección de los empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones, puesto que la inteligencia emocional ha ido de menos a más respecto al nivel de importancia que las personas le otorgan en las empresas, pues se ha constatado las ventajas que aquella trae consigo debido a su utilización, la metodología que usó el autor fue una revisión sistemática en la literatura, donde consultó en 99 trabajos de investigación de diferentes bases de datos, los resultados del mismo fue que se determinó una relación

positiva entre la inteligencia emocional y las variables de estudio, de tal manera se propuso analizar desde el ámbito estadístico a la inteligencia emocional respecto a la variable planteada en el modelo, la investigación fue realizada en la ciudad de Cádiz, en el país español.

Cuando se empieza a notar la falta de inteligencia emocional en el liderazgo, no va a existir la presencia de habilidades y competencias emocionales que se consideran de suma importancia por parte de un líder, es decir, que aquel no va a poseer la capacidad de reconocer ni de gestionar de forma precisa las emociones propias de él ni de los demás, a su vez se llega a constatar una serie de problemas, que van desde la incapacidad de formar relaciones concisas entre los miembros de un equipo de trabajo, manejo de inconvenientes y demás posibles problemas que lleguen a ocasionar estrés y presión dentro de la organización.

En el momento de que un líder empieza a contraer carencias relacionadas con la inteligencia emocional, puede acarrear consecuencias negativas en el ambiente del trabajo, el compromiso y la motivación de cada trabajador, en sí, la toma de sus decisiones puede ser afectada pues la falta de habilidades relacionadas con los sentimientos puede ayudar a que aquel tome decisiones poco acertadas o irracionales.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir teóricamente la inteligencia emocional y el liderazgo mediante revisión bibliográfica.
- Diagnosticar cuales son los factores que afectan a la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
- Analizar el nivel de liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Planteamiento del problema

El desconocimiento de la inteligencia emocional como problema actual en las empresas es un tema relevante y puede tener implicaciones significativas en el ámbito laboral y organizacional, ha ganado importancia en el entorno empresarial debido a su impacto en la productividad, el clima laboral, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales, algunos puntos clave para entender este problema es la falta de conciencia pues muchas empresas aún no comprenden completamente la importancia de la inteligencia emocional en el éxito de sus empleados y en el rendimiento general de la organización, otro de los puntos a destacar es que históricamente, las empresas han dado prioridad al desarrollo de habilidades técnicas y cognitivas en sus empleados, dejando de lado el desarrollo de habilidades emocionales.

La falta de inteligencia emocional puede llevar a problemas de comunicación y conflictos entre empleados, la incapacidad para reconocer y gestionar las emociones puede llevar a malentendidos, tensiones y una comunicación ineficiente, lo que afecta negativamente la colaboración y el trabajo en equipo, además de que afecta al liderazgo de la empresa pues los líderes que carecen de inteligencia emocional pueden tener dificultades para motivar y dirigir a sus equipos de manera efectiva, la incapacidad para comprender las necesidades emocionales de los empleados puede conducir a una pérdida de confianza y a una disminución de la moral.

El desconocimiento de la inteligencia emocional puede llevar a un aumento del estrés en el lugar de trabajo, los empleados que no saben cómo manejar adecuadamente sus emociones pueden verse abrumados por el estrés y afectar su bienestar físico y mental, por último, la retención de talento y la falta de enfoque en la inteligencia emocional puede llevar a una menor satisfacción en el trabajo y, en última instancia, a una mayor rotación de empleados, las organizaciones que no prestan atención a las necesidades emocionales de sus empleados pueden tener dificultades para retener talento.

1.3.2 Justificación del problema

Con el transcurso del tiempo, ha existido cierta evolución dentro de las empresas pues aquellas tratan de valorar más a cada uno de sus empleados, visualizándolos a todos en conjunto como un pilar esencial para el correcto funcionamiento de la empresa, la inteligencia emocional y el liderazgo son las variables centrales de esta investigación por lo que es importante comprender el *valor teórico* que genera el estudio hacia la empresa; contar con líderes capaces los cuales presenten un nivel de inteligencia emocional adecuado permitiría aportar al crecimiento y motivación del equipo para la persecución de objetivos en común, dentro de la empresa OF Estéticamente Odontofamily no han existido estudios los cuales les sirva como punto de inicio para mejorar ciertas falencias que la dirección de esta organización presenta debido al desconocimiento de la inteligencia emocional.

La justificación del *aporte metodológico* sobre la inteligencia emocional radica en su potencial para mejorar significativamente el rendimiento y el bienestar tanto a nivel individual como organizacional, pues está estrechamente relacionada con la capacidad de manejar el estrés, resolver problemas y tomar decisiones acertadas, los empleados con alta inteligencia emocional suelen ser más resilientes y eficientes en situaciones de presión, lo que se traduce en un mejor rendimiento laboral.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad enfocar su análisis en la empresa OF Estéticamente Odontofamily, de tal manera que se determinen las causas y los diferentes factores de las falencias en el liderazgo, así como también identificar si dentro de la empresa los líderes de la misma conocen sobre la aplicación de la inteligencia emocional para una adecuada gestión de talento humano.

La justificación del *aporte práctico* de la inteligencia emocional en el liderazgo se basa en la profunda influencia que esta habilidad tiene en la efectividad y el impacto de los líderes en el entorno empresarial, al combinar inteligencia emocional y liderazgo, se

obtienen diversas ventajas que son fundamentales para el éxito organizacional como la empatía y conexión con los empleados además de la inspiración y motivación, etc.

Por el lado respecto al *aporte social*, la inteligencia emocional y el liderazgo en conjunto impactan de manera positiva dentro de la sociedad en general, más allá del ámbito empresarial; al desarrollar e integrar la inteligencia emocional en el liderazgo, se pueden generar beneficios significativos que trascienden a la comunidad y la sociedad en su conjunto como la mejora del bienestar social, aquí los líderes con inteligencia emocional tienen una mayor capacidad para crear entornos de trabajo saludables y positivos, al extender estas prácticas a la sociedad, se fomenta un ambiente más armonioso y favorable para el bienestar emocional de las personas en su vida cotidiana.

Los principales beneficiados de esta investigación son cada uno de los trabajadores de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua, en conjunto con la sociedad pues por medio de la investigación se busca mejorar el vínculo entre el líder de la organización y cada uno de sus colaboradores de tal manera que todos se sientan a gusto trabajando en equipo, otro de los puntos que resultan a favor para la empresa es que los clientes también estarán incluidos entre los beneficiados pues si los líderes empiezan a desempeñar inteligencia emocional con sus empleados, en sí, toda la empresa como meta llegará a ser una organización saludable.

El punto al que esta investigación desea llegar es poder otorgar un informe el cual le permita a la empresa por medio una planificación estratégica elaborada por la misma convertirse en una organización saludable, la cual le permita establecer procesos de trabajo que impulsen y conserven un estado de íntegro bienestar ya sea físico y mental de cada uno de los empleados, además, logren obtener un alto rendimiento laboral (Sánchez et al., 2021).

1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.4.1 Habilidades humanas

Las competencias humanas abarcan aspectos relacionados con la personalidad, comportamiento y hábitos laborales de un empleado, estas cualidades, junto con otras, son fundamentales para el éxito de una empresa, la globalización de los negocios proporciona a las organizaciones una base de datos más amplia, pero también implica la necesidad de un conocimiento más profundo de diversas culturas y habilidades efectivas de comunicación con grupos demográficos diversos.

De hecho, se estima que los roles que requieren un enfoque intensivo en las capacidades humanas crecerán a un ritmo casi tres veces mayor que aquellos que requieren un enfoque menos intenso en dichas capacidades.

1.4.2 Habilidades Sociales

Los expertos a menudo definen las habilidades sociales como el nivel o grado de la personalidad que demuestra el conocimiento social individual y la capacidad para manejar la interacción social, estas habilidades están vinculadas a la capacidad de iniciar interacciones y responder de manera apropiada al comportamiento de los demás.

Las habilidades sociales de una persona se reflejan en una amplia gama de interacciones interpersonales e implica habilidades adecuadas tanto en las respuestas verbales como no verbales, así como la capacidad de comprender qué comportamientos y circunstancias serán bien recibidos por el entorno, es evidente que las habilidades sociales de alta calidad desempeñan un papel fundamental en la competencia social de una persona.

1.4.3 Inteligencia

En psicología, el término "inteligencia" se refiere a la capacidad mental para aprender de las experiencias, adaptarse a nuevas situaciones, comprender y manejar conceptos

abstractos, y utilizar el conocimiento para interactuar con el entorno, engloba habilidades como la resolución de problemas, el pensamiento crítico, el aprendizaje rápido y la comprensión de ideas complejas, aunque puede parecer innecesario definir una palabra tan familiar, el concepto de inteligencia ha sido objeto de un amplio debate dentro de la comunidad psicológica durante décadas.

Se ha definido de diversas formas, incluyendo capacidades cognitivas superiores (como el razonamiento abstracto, la representación mental, la resolución de problemas y la toma de decisiones), la capacidad de aprendizaje, el conocimiento emocional, la creatividad y la capacidad de adaptación para responder eficazmente a las demandas del entorno.

1.4.4 Teoría sobre la inteligencia emocional

Según Goleman (1995) parte de esta habilidad conocida como la inteligencia emocional, se puede encontrar en la misma epigenética, esto quiere decir, que se consigue encenderla o desactivarla, todo va a depender del entorno emocional y social dentro del que una persona crece, en donde la eduquen, no obstante, la inteligencia emocional dará respuesta a cierto estímulo, práctica continua e incluso el aprendizaje sistemático que crea cambios, edifica conexiones y áreas en las que aumenta la autoconciencia emocional, la empatía que el individuo tiene y demás habilidades sociales.

En base a las palabras del autor se puede considerar que la inteligencia emocional es la capacidad de supervisar emociones y sentimientos tanto propios como los de los demás, así como poder discriminar entre ellos y usar dicha información para dirigir su pensamiento y sus acciones, así mismo se la considera como una habilidad que permite identificar, evaluar y controlar las emociones de uno mismo y de los demás, así como la capacidad de poder motivarlos y cooperar.

1.4.5 Modelos de inteligencia emocional

1.4.5.1 Modelo mixtos

- Modelo de Goleman: el Cociente Emocional (CE) destaca que este no compite con el tradicional Cociente Intelectual (CI), sino que ambos se complementan. Esta complementariedad se evidencia en las relaciones interpersonales y puede ser observada al comparar individuos con alto CI, pero baja capacidad de trabajo, con aquellos que tienen un CI promedio, pero alta capacidad de trabajo (Bueno, 2019).
- Modelo de Bar-En: Abarca varios aspectos, los cuales incluyen un componente intrapersonal, un componente interpersonal, un componente que abarca el estado de ánimo en general, así como componentes de adaptabilidad y manejo del estrés. Por último, también se enfoca en el estado de ánimo en general, completando así el panorama del modelo.

1.4.5.2 Modelos de habilidades

El modelo desarrollado por Salovey y Mayer abarca una variedad de habilidades esenciales que incluyen la percepción emocional, la facilitación emocional del pensamiento, la comprensión emocional, la dirección emocional y la regulación reflexiva de las emociones, estas habilidades se centran en fomentar el crecimiento personal y emocional (Pérez et al., 2021).

1.4.5.3 Otros Modelos

El modelo de Cooper y Sawaf, también conocido como el modelo de los "Cuatro Pilares", ha sido creado para su implementación en el entorno empresarial y consta de cuatro elementos esenciales: alfabetización emocional, agilidad emocional, profundidad y alquimia emocionales. Este modelo ha sido especialmente desarrollado para su aplicación en el contexto de las empresas.

1.4.6 Inteligencia emocional

Es fundamental que la inteligencia emocional esté presente en todos los niveles jerárquicos de una empresa, ya que estos niveles forman la estructura organizativa de la empresa. Cabe destacar que todos los empleados, en diferentes momentos, pueden encontrarse liderando un equipo de trabajo y dirigiéndolo hacia el logro de objetivos comunes. Por lo tanto, es esencial que un líder tenga la habilidad de crear un ambiente armonioso en el que las emociones sean reguladas, fomentando así la sinergia y la colaboración entre los trabajadores.

La inteligencia emocional implica procesar de manera racional las respuestas emocionales, estableciendo un diálogo entre la inteligencia y la emoción. Este diálogo no implica actuar únicamente de forma lógica y fría, ni tampoco actuar de manera excesivamente apasionada, además, brinda una respuesta emocional adecuada según el contexto, basada en un análisis fundamentado en objetivos (Goena, 2019).

Para promover un entorno de trabajo saludable, es imprescindible contar con la presencia de la inteligencia emocional, ya que ayuda a crear relaciones interpersonales positivas, facilita un liderazgo efectivo y contribuye a enfrentar los problemas de manera constructiva, cuando las emociones se gestionan adecuadamente, la comunicación se vuelve más efectiva y se fomenta el trabajo en equipo, lo que promueve una mayor colaboración para superar de manera resiliente los desafíos que puedan surgir.

1.4.7 Beneficios de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional (IE) contribuye a generar satisfacción y felicidad en las personas, ya que aquellos individuos que poseen esta habilidad tienen mayor capacidad para explorar alternativas que les permitan llevar una vida plena y feliz. Además, cultivan el aprendizaje de manera continua, se mantienen firmes en sus decisiones, establecen relaciones sólidas con sus compañeros, afrontan de manera más efectiva las adversidades y aprovechan al máximo sus cualidades (Gutiérrez, 2022).

En resumen, los beneficios y ventajas de la inteligencia emocional radican en el control de las emociones y en la motivación que se experimenta, en otras palabras, los sentimientos y las emociones han adquirido una gran importancia en todas las áreas de la vida, por lo que la inteligencia emocional fomenta el crecimiento personal desde una perspectiva psicológica.

1.4.8 Cinco dimensiones de la inteligencia emocional

Para simplificar y facilitar la comprensión del concepto de inteligencia emocional, el investigador Goleman (1995) propuso dividirlo en cinco áreas de acción o dimensiones que se describen a continuación:

1.4.8.1 Autoconocimiento

Tener sensatez, es a lo que se refiere el autoconocimiento, es decir, aquellas personas que poseen la capacidad de comprender, identificar sus emociones, y la manera de expresarlas en las diferentes situaciones sin que afecte a su forma de actuar y comportamiento, tienen confianza en sí misma, lo que se deduce que conocen perfectamente cuáles son sus fortalezas y debilidades.

En otras palabras, el autoconocimiento manifiesta la capacidad que tiene la persona para evaluarse apropiadamente, asimismo, la manera en la que maneja sus emociones, pensamiento y acciones, tan solo con una perspectiva externa es capaz de establecer el autoconocimiento.

1.4.8.2 Autocontrol de emociones

Es importante, analizar en una de las habilidades que permite al individuo gestionar y controlar sus emociones, impulsos y estado de ánimo, la misma que se denomina la “conciencia”, las personas que poseen esta habilidad son capaces de conocer y asumir las consecuencias o secuelas de sus actos, asimismo, no tienen miedo asumir responsabilidades y nuevos desafíos, debido a que son pacientes y perseverantes (Fernández, 2020).

En el contexto empresarial, son persona que cumplen con sus obligaciones, se destacan por ser puntuales, ordenadas, serias y que asumen sus responsabilidades sin pretextos, además, sin capaces de reaccionar con facilidad y adaptarse a los cambios que surgen inesperadamente.

1.4.8.3 Motivación

La motivación es el motor más potente del que dispone todo ser humano para iniciar una determinada acción, es algo intangible que hace que nos movilizemos para lograr un determinado objetivo, las personas que poseen esta dimensión son las que gozan de un alto grado de motivación, así como la capacidad de transmitirla, el hecho de tener una estabilidad emocional constante y desarrollada contribuirá a que la persona esté motivada y desarrolle capacidades como la creatividad, entre otras (Bueno, 2019).

1.4.8.4 Empatía

Una persona empática, es aquella que se pone en el lugar de la otra, de comprender las emociones, necesidades y demandas de los demás, con el fin de contribuir al bienestar actuando de manera adecuada para no empeorar la situación.

1.4.8.5 Habilidad social

Es el quinto elemento de la inteligencia emocional, se asemeja a la empatía, siendo la capacidad que tiene un líder para aprovechar los vínculos para así promover sus pensamientos, mediante la simpatía, la seguridad y el respeto. El autor, Daniel Goleman (1996), indica acerca de la habilidad social:

Es aquella que se fundamenta en las relaciones óptimas, en la cual, los líderes puede parecer que no está ejecutando su labor cuando en realidad si lo hacen, por ende, este elemento es difícil de cuantificar y no posee en una medición exacta para su evaluación (p. 79).

1.4.9 Tipos de inteligencia emocional

La inteligencia emocional esta dividida en dos tipos que admiten el desarrollo emocional y social: la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, tiene el fin de contribuir al bienestar de la persona aportando la confianza y el autoconocimiento que permita enfrentar y manejar de manera rápida los conflictos actuales (Bueno, 2019).

1.4.9.1 La inteligencia emocional intrapersonal

Es también denominada como inteligencia personal se refiere al discernimiento vinculado sobre los semblantes internos de la persona, sus emociones y destrezas que les permite conocerse a sí mismas, y les orienta a tener un mejor desenvolvimiento en la vida.

1.4.9.2 La inteligencia emocional interpersonal

Se la conoce como inteligencia social y está fundada desde la capacidad para estimar diferencia entre los demás, como es el estado de ánimo, carácter y estímulos, en otras palabras, son las acciones que involucran al menos a dos individuos, no proporciona información y, por otra parte, aquella que la recibe y la interpreta.

1.4.10 Inteligencias múltiples de Garner

Según Luna (2019) el investigador Howard Gardner las ocho formas de inteligencia más extendidas en la actualidad se caracterizan cada una de ellas por varios defectos, que se detallan a continuación:

- **Inteligencia lingüística:** Se refiere a la capacidad que tienen los seres humanos de pensar en lenguaje, utilizarlo y dominarlo para comunicarse eficazmente con los demás.
- **Inteligencia musical:** Es la capacidad que tienen las personas para expresar sus sentimientos y emociones a través de la música, así como su capacidad para comprender y alterar tempos y motivos musicales.

- **Inteligencia lógico-matemática:** En cuanto a este tipo de inteligencia, se define a las personas que tienen la capacidad de utilizar los números y resolver ecuaciones matemáticas utilizando la lógica y sus conocimientos.
- **Inteligencia corporal cinestésica:** Consiste en la capacidad de transmitir emociones a través del movimiento físico y la facilidad para realizar cualquier actividad utilizando las extremidades para resolver problemas.
- **Inteligencia espacial:** Se refiere a la capacidad del ser humano para percibir las cosas desde muchos ángulos y ejecutar cambios basándose en su gran capacidad de imaginación.
- **Inteligencia intrapersonal:** Es la capacidad de reconocerse y comprenderse a uno mismo, reconociendo de manera consensuada los propios pensamientos, sentimientos y emociones para crear una imagen de sí mismo.
- **Inteligencia interpersonal:** Se refiere a la capacidad de construir y mantener relaciones amistosas con los demás para poder comprender sus sentimientos y emociones y facilitar una comunicación eficaz.
- **Inteligencia naturalista:** Es la capacidad de prestar atención y aprender sobre los componentes de la naturaleza, como los objetos, los animales y, a veces, las plantas.

1.4.11 Administración

El concepto de administración tiene su origen en la forma infinitiva "administrar", que se refiere a la gestión y dirección de actividades, también tiene sus raíces en el neerlandés, donde abarca tanto la administración como la gestión de actividades organizativas, diversos expertos han ofrecido definiciones del término (Toala & Mendoza, 2019).

Theo Haimann, reconocido especialista en gestión, lo define como el proceso de establecer políticas globales, fijar objetivos principales, identificar propósitos generales, y desarrollar programas y proyectos amplios, por otro lado, sostiene que la administración

implica orientar, liderar y controlar los esfuerzos de los grupos hacia metas comunes, tiene a su vez como objetivo, maximizar la eficiencia en el uso de los recursos a través de la planificación, organización, ejecución y control.

1.4.12 Proceso administrativo

Los procesos administrativos hacen referencia a las actividades necesarias para mantener el funcionamiento de una empresa, en pocas palabras, implica coordinar y optimizar las funciones administrativas que abarcan recursos humanos, finanzas y operaciones, con el objetivo de lograr los objetivos y metas establecidos por la empresa, se puede mencionar que un proceso administrativo se refiere a una serie de pasos seguidos para resolver un problema de gestión, para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, es necesario respetar las metas, estrategias y políticas de la empresa, así como establecer objetivos claros para mantener el flujo adecuado (Ponce, 2021).

El proceso administrativo es crucial debido a que su correcta ejecución posibilita que la compañía logre los objetivos preestablecidos de manera eficiente, aprovechando de forma óptima los recursos a su disposición, dicho con otras palabras, representa el centro de las responsabilidades de aquellos encargados de liderar la organización en cada uno de sus niveles.

1.4.13 Dirección

La dirección que se maneja en una empresa comprende la labor de guiar y de supervisar las acciones de un grupo de personas las cuales son pertenecientes a la empresa con el fin de alcanzar objetivos en común, para definir y conformar de forma adecuada el trabajo de un directivo, es fundamental tener una comprensión precisa de sus funciones y de sus responsabilidades, cabe mencionar que la dirección es el núcleo conciso de la gestión de una empresa, en donde los demás elementos se encuentran subordinados y organizados de la mejor manera posible (Maya et al., 2019).

La importancia que el liderazgo tiene en una empresa recae en la toma de decisiones en conjunto con la supervisión de cada uno de los esfuerzos que los colaboradores realizan, con el fin de concretar sus objetivos, la propia dirección es la que se encarga de la visión y estrategia de la empresa, distribución de actividades y de los recursos, sin dejar a un lado que dentro de la misma se promueve la innovación y ocurren ciertos problemas que hacen plantearse a una empresa la adaptación al cambio.

1.4.14 Liderazgo

El filósofo Gandolfi, H. (1985), define el liderazgo como el ejercicio del desarrollo y perfeccionamiento de un líder a través de la acción, esta acción pone al líder al servicio del objetivo, a través de una misión, de una o varias metas establecidas por una visión, esta visión debe estar alineada y subordinada al bienestar del individuo, los objetivos establecidos por la visión deben tener en cuenta los objetivos específicos de cada una de las personas implicadas.

Estos problemas, especialmente perversos, son el tipo de escenario que facilita la comprensión del liderazgo, y aprender sobre ellos es necesario y muy atractivo, el liderazgo es el arte de resolver problemas pertinentes con la acción coordinada de grupos humanos, uno de estos escenarios sería una situación que requiere liderazgo, como un problema perverso (Bonifaz, 2019).

1.4.15 Habilidades del liderazgo

Según De la Ossa (2022), son grupos de habilidades y competencias que un líder debe dominar para tener éxito en su puesto; estas habilidades pueden variar en función de la situación y de los requisitos específicos, pero esta lista de habilidades esenciales de liderazgo puede servir de ayuda:

1.4.15.1 Comunicación efectiva:

Los líderes deben ser capaces de comunicarse con claridad, escuchar atentamente, ser persuasivos y ajustar su estilo de comunicación en función de la audiencia.

1.4.15.2 Toma de decisiones

Los líderes deben ser capaces de analizar situaciones, sopesar opciones y tomar decisiones con conocimiento de causa, para ello es necesario tener en cuenta diversas variables, gestionar el riesgo y estar dispuesto a aceptar la responsabilidad de las decisiones tomadas.

1.4.15.3 Visión estratégica

Los líderes deben ser capaces de desarrollar una visión clara del futuro y fijar objetivos estratégicos para dirigir a su equipo u organización en esa dirección.

1.4.15.4 Gestión del tiempo y la organización

La capacidad de establecer prioridades, administrar eficientemente el tiempo y asignar recursos de manera efectiva.

1.4.16 Poder de liderazgo

Los líderes deben ser capaces de comunicarse con claridad, escuchar atentamente, ser persuasivos y ajustar su estilo de comunicación en función de la audiencia, los líderes deben ser capaces de analizar situaciones, sopesar opciones y tomar decisiones con conocimiento de causa, para ello es necesario tener en cuenta diversas variables, gestionar el riesgo y estar dispuesto a aceptar la responsabilidad de las decisiones tomadas (Arias, 2020).

Los líderes deben ser capaces de desarrollar una visión clara del futuro y fijar objetivos estratégicos para guiar a su equipo u organización en esa dirección, sin embargo, utilizar el poder para influir en los pensamientos y comportamientos de los demás entraña riesgos inherentes a la naturaleza humana, en primer lugar, existe el riesgo de desajustar el poder

con la capacidad de lograr resultados inmediatos, en segundo lugar, existe el riesgo de ignorar los obstáculos.

1.4.17 Estilos de Liderazgo

El investigador Chiavenato (1993), distingue tres tipos de liderazgo que son los siguientes:

1.4.17.1 El líder autócrata

Un líder autocrático asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subordinado, la toma de decisiones y la autoridad están centralizadas en el líder, que puede creer que sólo él está cualificado y es capaz de tomar decisiones importantes, puede creer que sus subordinados carecen de la capacidad para liderarse a sí mismos o puede tener otras razones para asumir una fuerte posición de poder y control.

1.4.17.2 El líder participativo

Si un líder opta por dirigir de forma participativa, consulta con sus subordinados en lugar de delegar su derecho a tomar las decisiones finales y darles instrucciones específicas, un líder participativo eficaz, escucha atentamente y tiene en cuenta las ideas de sus subordinados, aceptando sus aportaciones siempre que sea práctico y posible, anima a sus subordinados a ser más autónomos y a asumir más responsabilidad en la dirección de sus propios esfuerzos.

1.4.17.3 El líder de rienda suelta o líder liberal

Con este estilo de liderazgo, el líder otorga a sus subordinados la autoridad para tomar decisiones y espera que ellos se hagan cargo de su propia motivación, dirección y control, este estilo de liderazgo ofrece muy poco apoyo y contacto a los seguidores, por lo que está claro que el subordinado debe estar altamente cualificado y capacitado para que este enfoque tenga éxito.

1.4.18 Tipos de liderazgo

Dado que hay muchas personas que poseen las cualidades de un líder y que desempeñan esta función de diversas maneras, el liderazgo se clasifica según el tipo de método que se utilice, esto es importante porque se cree que la presencia de un líder puede guiar a un determinado grupo de personas hacia la consecución de los objetivos con mayor rapidez y eficacia que si cada uno de ellos lo hiciera por su cuenta (Sánchez et al., 2021).

1.4.18.1 Liderazgo Empresarial

Consiste en la capacidad de liderar e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa, integrándolos en ella para lograr objetivos compartidos que sirvan de meta a la empresa o negocio. Por ello, es fundamental elegir el tipo de liderazgo que mejor se adapte a la empresa y lograr un buen equilibrio entre las necesidades individuales y las corporativas.

1.4.18.2 Liderazgo autocrático

Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes, es positivo y dogmático, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos o retenerlas, son los principales métodos en que se basa para esperar obediencia, este líder asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige, controla y motiva, todo se centra en el líder.

1.4.18.3 Liderazgo democrático

Es el tipo de líder que da órdenes y espera a que se cumplan. Este tipo de líder es positivo y dogmático, y dirige sabiendo recompensar el buen comportamiento con premios o castigarlo con castigos, este tipo de líder asume la responsabilidad de tomar decisiones, controla las cosas e inspira a la gente para que le siga.

1.4.18.4 Liderazgo situacional

Este modelo de liderazgo se basa en la adaptación del tipo de liderazgo que debe ejercer el líder en relación con el nivel de desarrollo de los empleados y el entorno en el que se encuentran, en consecuencia, es muy eficaz porque es ejercido por el líder más adecuado en relación con el entorno en el que el equipo de trabajo se está adaptando a sus necesidades, además, la importancia del liderazgo se centra en la influencia que esta persona puede ejercer sobre determinados individuos.

1.4.19 Competencias personales de un líder

Para ser capaces de motivar a otros a esforzarse por alcanzar una meta u objetivo concreto, los líderes deben poseer incuestionablemente ciertas competencias o aptitudes, en otras palabras, la lógica nos lleva a pensar que, si se examinan las características de cientos de líderes representativos tanto a escala mundial como local, surgirán los rasgos de los líderes eficaces.

1.4.19.1 Humildad

Todo buen líder debe empezar por comprender que no puede alcanzar el éxito por sí solo; si no reconoce su dependencia de las habilidades y el apoyo de sus subordinados o colaboradores, nunca podrá liderarlos de verdad, un líder humilde reconoce y valora las contribuciones de los demás, no se atribuye todo el mérito y está dispuesto a aprender de los demás, un líder humilde no pretende imponer su autoridad, sino que trabaja en colaboración con su equipo, fomentando un ambiente de confianza y respeto. Se muestra abierto a todos los puntos de vista, reconoce los errores y se esfuerza por mejorar continuamente.

1.4.19.2 Respeto

La base de toda relación entre un líder y su equipo en el trabajo es el respeto mutuo; cuando existe, abre muchas puertas a la mejor participación y cooperación del equipo, fomenta un entorno de trabajo inclusivo y seguro, y garantiza que todos sean escuchados

activamente, además, un líder respetuoso muestra empatía por las necesidades y preocupaciones de los miembros del equipo ofreciéndoles apoyo y aprecio, el respeto hacia un líder fomenta la confianza, alienta la lealtad y propicia un entorno de colaboración en el que todos se sienten valorados e inspirados para dar lo mejor de sí mismos.

1.4.19.3 Honestidad

Al igual que las dos habilidades anteriores, ser líder requiere algo más que proyectar una imagen positiva al equipo de trabajo, también debe existir una conexión honesta entre lo que uno dice, lo que uno hace y lo que uno realmente cree, es posible mentirse a uno mismo o engañar a los demás durante un tiempo, pero al final la verdadera naturaleza de la persona sale a la luz.

1.4.19.4 Resiliencia

La resiliencia se considera una característica de los empresarios de éxito que consiguen lanzar un negocio a pesar de los obstáculos, pero esta misma cualidad es necesaria en un líder de empresa, ya que éste debe saber superar conscientemente los fracasos y los obstáculos en su carrera profesional.

La resiliencia de un líder es una cualidad crucial que le permite afrontar los retos y adaptarse a la adversidad, un líder resiliente mantiene la compostura en situaciones estresantes, busca soluciones prácticas y ve los retos como oportunidades de aprendizaje, además, inspira a su equipo superando obstáculos y proporcionando apoyo cuando los tiempos son difíciles.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de la investigación

2.1.1 Cuantitativo

Un enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos, mismos que buscan la comprobación de hipótesis, se fundamentan en medir de forma numérica y consiguientemente en el análisis estadístico para que de esta forma se logre la comprobación de teorías, cabe mencionar que los métodos cuantitativos se concentran en mediciones de carácter objetivo y en análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recabados por medio de encuestas y cuestionarios, o a su vez a través del uso de técnicas informáticas para en cierta forma manipular los datos estadísticos existentes, la investigación cuantitativa se concentra en la recabar y generalizar datos numéricos entre grupos o manifestar un fenómeno en especial (Jiménez, 2020).

La presente investigación mantuvo un enfoque cuantitativo el cual permitirá llegar a conocer de carácter estadístico si los dirigentes o líderes de la empresa OF Estéticamente Odontofamily administran de manera correcta el talento humano es decir en general a todos los colaboradores, de esta forma se analizó cada uno de los factores relevantes de la inteligencia emocional que se deben de tener en cuenta para ejercer un buen nivel de liderazgo en la empresa.

2.2 Tipo de investigación

2.2.1 Descriptiva

La investigación de naturaleza descriptiva se enfoca en identificar las características esenciales de conjuntos homogéneos de fenómenos, empleando criterios sistemáticos para comprender la estructura y el comportamiento de los fenómenos en cuestión, esta

investigación proporciona información sistemática y comparable con otras fuentes (Gaviria & Marquéz, 2019).

Mediante este enfoque de investigación, se pudo obtener de manera concisa información sobre la inteligencia emocional y el liderazgo presentes en la empresa, y, además, es posible identificar deficiencias en la dirección de la organización, ya que este es uno de los problemas a considerar.

2.2.2 Correlacional

La investigación de correlación es un método de investigación no experimental que emplea técnicas de análisis estadístico para examinar la relación entre dos variables, en este tipo de investigación, no se estudian los efectos de variables externas sobre las variables en estudio. Por lo general, se utiliza en estudios que involucran datos cuantitativos y tiene como objetivo determinar si existen patrones, tendencias, descubrimientos o relaciones causales entre una variable dependiente y una variable independiente (Galarza, 2020).

Dentro de esta investigación, se buscó establecer relaciones entre variables con el propósito de observar los diversos eventos relacionados con su contexto natural, esto permite analizar y describir las distintas cuestiones relacionadas con la inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa denominada OF Estéticamente Odontofamily.

2.3 Modalidad

2.3.1 De campo

La investigación de campo implica el proceso de adquirir datos de la realidad y analizarlos sin manipular las variables, es importante señalar que este enfoque permite recopilar información directa y relevante relacionada con el problema en cuestión (Toala & Mendoza, 2019).

En el estudio propuesto, se hizo énfasis en la recopilación directa de información considerada significativa de los empleados de la empresa denominada OF Estéticamente Odontofamily, en colaboración con los líderes de la organización, para este propósito, se emplea un instrumento de recolección de datos específico.

2.3.2 Bibliográfica

La investigación se basa en documentación o bibliografía es una técnica de investigación que se distingue por emplear datos secundarios como la principal fuente de información. Se trata principalmente de relacionar datos ya existentes y provenientes de diversas fuentes con el fin de proporcionar una visión más sistemática sobre un tema que se encuentra disperso en varias fuentes (Amaiquema et al., 2019).

El uso de material bibliográfico es de gran importancia en el estudio, ya que permite fundamentar teóricamente varios de los conceptos y definiciones necesarios para comprender y analizar el tema en cuestión.

2.4 Población

La población se entiende como una colección o conjunto de elementos que comparten características similares y comunes, formando parte del universo en estudio, estas similitudes permiten agruparlos y son fundamentales para la realización de investigaciones. Sin embargo, al analizar estadísticamente esta población, se obtienen conclusiones que posteriormente son utilizadas para la toma de decisiones (Gaviria & Marquéz, 2019).

Dentro de la presente investigación no se realizó el cálculo de la muestra debido a que la empresa cuenta con 31 trabajadores y al conocer aquel dato se puede íntegramente realizar un censo o tomar a todos los trabajadores como una población para el estudio realizado.

2.5 Técnicas

2.5.1 Encuesta

Para obtener datos e información, se empleó la técnica de encuesta, con el propósito de sistematizar de manera global los resultados para una amplia población, se diseñarán preguntas que permitan a los individuos expresar su opinión a través de respuestas, las cuales serán consideradas como información recopilada, el cuestionario puede ser realizado de forma presencial o en línea, y recopilará información de las personas que participen en la encuesta (Feria et al., 2020).

Para el desarrollo de la encuesta como tal, se investigaron varios test, los mismos que sirvieron de guía para el desarrollo del cuestionario, dentro de estos se destaca el test de Weisinger, que generalmente incluye una serie de preguntas que abordan diferentes situaciones y reacciones emocionales, a través de las respuestas del individuo, se puede obtener una evaluación de su nivel de inteligencia emocional y cómo la maneja en diversas situaciones, esto para el caso de la variable de estudio “inteligencia emocional”, cabe mencionar que también se usó la operacionalización de las variables con el fin de identificar dimensiones a partir de la conceptualización y posteriormente indicadores que sirvieron para facilitar junto con el test de Weisinger la construcción de las preguntas para la primera variable.

Por el lado, para la segunda variable “liderazgo”, se tomó como referencia al test de Blake and Mounton, el cual busca evaluar el estilo de liderazgo de una persona en función de dos dimensiones, la preocupación por las personas y la preocupación por la producción o resultados, además de ser una valiosa herramienta para los líderes y las organizaciones, ya que proporciona una base para reflexionar sobre el estilo de liderazgo y promover la mejora continua, al equilibrar la preocupación por las personas y los resultados, los líderes pueden fomentar un ambiente de trabajo más saludable y eficiente, lo que contribuye al éxito a largo plazo de la organización.

2.5.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable independiente: Inteligencia Emocional

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
La inteligencia emocional es la aptitud para identificar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para motivarnos y gestionar de manera efectiva las relaciones interpersonales, involucra el desarrollo de la autoconciencia y el autocontrol emocional, así como la capacidad de empatizar, al ponerse en el lugar de otras personas y considerar sus experiencias para ser comprensivos (Biedma, 2021).	Autoconocimiento	Conciencia emocional	¿Suele controlar situaciones externas a su trabajo las cuales pueden posiblemente llegar a afectar al mismo?	Cuestionario dirigido a la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
		Confianza propia	¿Está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades?	
	Autorregulación	Autocontrol emocional	¿En situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación?	
		Adaptabilidad	¿Puede controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar	

			su mejor desempeño laboral?
Motivación	Iniciativa	¿En actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas?	
	Optimismo	¿Se considera optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener?	
Empatía	Comprensión a los demás	¿El nivel de comprensión que sus compañeros tienen con usted cuando no se encuentra emocionalmente bien es el adecuado?	
	Orientación y ayuda	¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?	

Nota. En la presente tabla se desarrolla la operacionalización de la variable independiente “inteligencia emocional”.

Tabla 2*Variable Dependiente: Liderazgo*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
El liderazgo se refiere a la habilidad de una persona para guiar y motivar a un conjunto de personas hacia la consecución de metas, esto implica contar con una perspectiva estratégica, comunicarse de manera efectiva, fomentar la colaboración y un entorno de trabajo en equipo, así como trazar un rumbo hacia el éxito de la empresa que manifieste un compromiso sólido (Bonifaz, 2019).	Dirección	Coordinación de actividades	¿Se encuentra de acuerdo con la forma en cómo su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa?	Cuestionario dirigido a la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
		Control	¿Está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa?	
		Eventos psicosociales	¿Está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales?	
	Comunicación	Grado de comprensión	¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?	
	Visión estratégica	Misión y Visión	¿Considera que la misión y visión se desarrollan conforme al	

			planteamiento empresarial?
		Objetivos	¿Usted considera que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras?
	Trabajo en Equipo	Facilidades de trabajo	¿Se encuentra de acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria?
		Participación	¿Considera que recibe incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa?

Nota. En la presente tabla se desarrolla la operacionalización de la variable dependiente “liderazgo”.

2.6 Instrumentos

2.6.1 Cuestionario

Implica tener un conjunto de preguntas pendientes de respuesta, los cuales deben formularse de manera precisa, para evitar cualquier confusión o interpretación errónea, la redacción, estructura y secuencia de las preguntas son de vital importancia, ya que influirán significativamente en los resultados que se obtengan (Feria et al., 2020).

Se aplicó el cuestionario a los colaboradores de la empresa OF Estéticamente Odontofamily, en donde tuvieron que seleccionar las opciones que consideraron pertinentes referentes a su opinión y conocimiento del tema, este instrumento se basó en la representación concreta de las variables, a través de interrogantes utilizando la escala de Likert, las cuales están específicamente dirigidas a las variables objeto de estudio, su implementación se llevó a cabo mediante un formulario en línea.

2.6.2 Validación del instrumento

La validación de un instrumento de investigación implica el análisis y la evaluación de las interrogantes de la encuesta para garantizar su consistencia y confiabilidad, dado que hay numerosos factores difíciles de controlar que pueden afectar la confiabilidad de una pregunta, este proceso no es sencillo ni rápido de realizar (Amaiquema et al., 2019).

2.6.3 Validación por expertos

La validación por expertos se refiere a la obtención de opiniones informadas de personas reconocidas y cualificadas en el tema, quienes aportan información, evidencia, juicios y valoraciones.

En el presente estudio, se ha llevado a cabo la validación por expertos considerando a tres profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, quienes poseen conocimientos sobre inteligencia emocional y liderazgo, el instrumento será enviado a su revisión y aprobación antes de su aplicación.

2.6.4 V de Aiken

De acuerdo con el autor Merino (2023) la V de Aiken nos ayuda a la cuantificación de la validez del contenido, esto se lo realiza a través del análisis de varios expertos los cuales verifican la importancia sobre una característica la cual se está valorando, de acuerdo a lo mencionado con esta herramienta logramos estimar cuantitativamente demostrar la validez la misma que se encuentra basada en la información de las preguntas que abarca un cuestionario o test, en base a las calificaciones derivadas a través del método de criterio de expertos (jueces).

Aquel coeficiente demuestra valores entre 0 y 1, en donde si el valor está cercano a la unidad se presencia que aquel tiene mayor convenio entre jueces, el cual se convierte en una mayor certeza de validez del contenido.

Tabla 3

V Aiken

V AIKEN	
CONTENIDO	1,000
CLARIDAD	1,000
CONGRUENCIA	1,000
CONSTRUCTO	0,896
PROMEDIO	0,948

Nota: Se presenta en la tabla la V de Aiken realizada al cuestionario en base a los criterios de los expertos.

De acuerdo al promedio obtenido entre la validez del contenido, claridad, congruencia y constructo, el resultado arrojado mediante el criterio de expertos en el cual se introdujo en la V de Aiken fue de 0,948, de tal manera que el instrumento desarrollado es válido para la recolección de información.

2.6.5 Factibilidad y confiabilidad

La evaluación de la factibilidad y confiabilidad permite determinar el grado de validez y consistencia de un dispositivo utilizado para recopilar información, específicamente diseñado para un público objetivo, a través de este proceso, se establece la confianza en el dispositivo y su capacidad para ser aplicado de manera efectiva, tanto en la recolección de información como en los resultados obtenidos, una vez completado este proceso, se puede determinar si las variables están correlacionadas.

2.6.5.1 Alfa de Cronbach

En base al concepto de los autores Oviedo y Campo (2019) mencionan que el alfa de Cronbach es un índice el cual se lo conoce por la manera en la que aquel es capaz de medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, en otras palabras que nos permite hacer una evaluación de la dimensión en la que los ítems del instrumento desarrollado están correlacionados, cabe mencionar que ayuda a formar la fiabilidad del instrumento antes de que este llegue a ser aplicado, además se lo realiza con aquellas preguntas las cuales contienen valores con escala de Likert.

Tabla 4

Rangos del Alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: La tabla representa los rangos del alfa de Cronbach según Pérez (2022)

Tabla 5

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	18

Nota: En la tabla se presenta la fiabilidad del instrumento realizada en spss.

Interpretación

Mediante el resultado del Alfa de Cronbach se pudo obtener un nivel de fiabilidad del 0,840 el mismo que significa que el instrumento desarrollado es apto para su uso en la población de estudio, en este caso en la empresa OF Estéticamente Odontofamily, además podemos interpretar que dicho nivel obtenido se encuentra en el intervalo de $0,8 \leq \alpha < 0,9$, de tal forma que tiene un nivel de consistencia interna buena.

2.7 Planteamiento de la hipótesis

2.7.1 Hipótesis

La hipótesis es una idea la cual puede ser considerada como verdadera en función del conocimiento previo, sin embargo, su valor recae en la manera de identificar más relaciones entre los hechos y exponer cual es la manera en que se producen, dicho con otras palabras, son las razones por las que un individuo cree que es posible, además de que se la puede proponer como una conclusión (Bolaños, 2019).

2.7.2 Hipótesis nula

Según el autor Bolaños (2019) la hipótesis nula es aquella que manifiesta la negación de las relaciones de carácter supuesto entre las variables de estudio que están manifestadas en la hipótesis del estudio, su uso recae en el procedimiento de contradicción de las hipótesis, se fundamenta además en la prueba estadística de la hipótesis nula y únicamente en los estudios cuantitativos.

H0: La inteligencia emocional no tiene relación con el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily.

2.7.3 Hipótesis alternativa

Para el autor Bolaños (2019) la utilización de las hipótesis alternativas únicamente se puede realizar cuando existe la necesidad de formular diferentes explicaciones las cuales son adicionales a la hipótesis de carácter original, esta sirve para discutir en el momento de que la hipótesis, la misma que se ha propuesto a una prueba no tenga los resultados concluyentes.

H1: La inteligencia emocional tiene relación con el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily.

CAPITULO III

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Dentro del presente proyecto de investigación se pudo aplicar el cuestionario a cada uno de los colaboradores de la empresa OF Estéticamente Odontofamily, en donde por medio del uso de Google Forms como herramienta se estructuró el cuestionario de acuerdo a la operacionalización de la variable “inteligencia emocional” como variable dependiente y a liderazgo como variable independiente.

Los resultados que se pudieron obtener permitirán solventar interrogantes formuladas dentro del presente proyecto de investigación, el cual se relaciona principalmente con la inteligencia emocional y el liderazgo, de tal manera que permita responder en primera instancia a algunos de los objetivos formulados.

Tabla 6

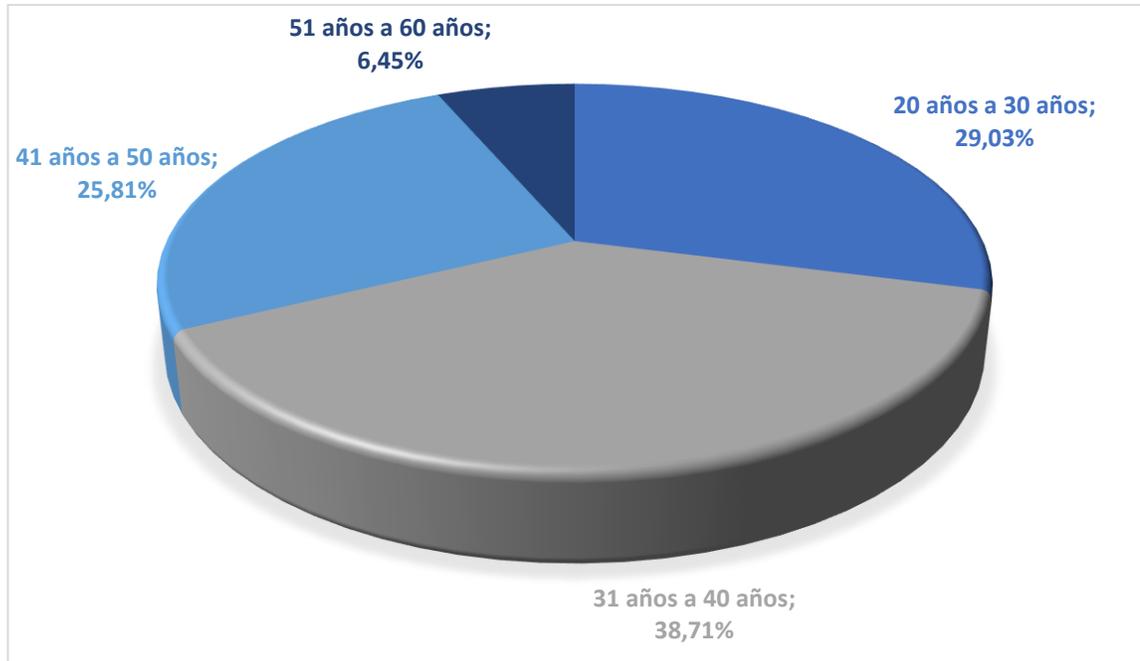
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
20 años a 30 años	9	29,03	29,03	29,03
31 años a 40 años	12	38,71	38,71	67,74
41 años a 50 años	8	25,81	25,81	93,55
51 años a 60 años	2	6,45	6,45	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados respecto a la edad de los colaboradores en la empresa.

Gráfico 1

Edad



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la edad de los colaboradores.

Interpretación

Una vez recogidos los datos relacionados con la edad de los colaboradores de la empresa se identifica que el 38,71% se encuentra entre una edad de 31 a 40 años, le sigue un 29,03% con una edad entre 20 a 30 años, con el 25,81% entre 41 a 50 años y por último un 6,45 con una edad entre 51 a 60 años.

Análisis

Se infiere una vez analizado los datos que en la empresa existen más personas con una edad comprendida entre 31 a 40 años, sin embargo, el porcentaje comprendido entre las demás edades es clave pues se combina juventud y experiencia, lo cual es clave ya que en una empresa como esta es fundamental encontrar un equilibrio entre lo mencionado para mantener un buen ambiente laboral y desarrollo empresarial.

Tabla 7

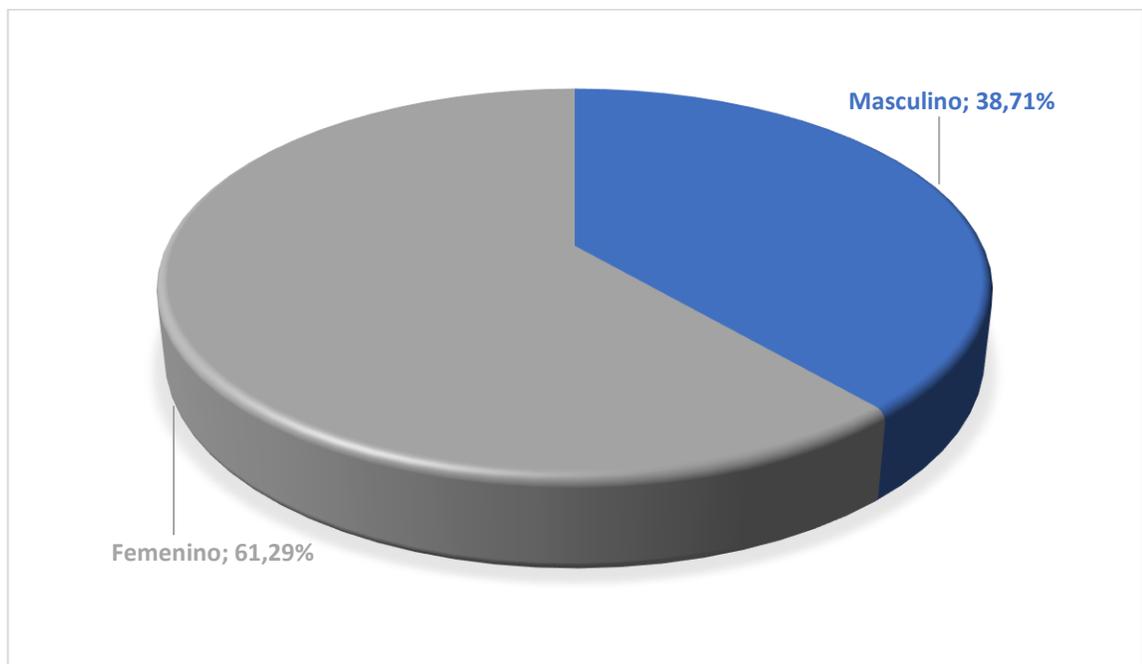
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Masculino	12	38,71	38,71	38,71
Femenino	19	61,29	61,29	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la pregunta relacionada con el género de los colaboradores.

Gráfico 2

Género



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes respecto al género de los colaboradores.

Interpretación

Al haber obtenido los datos respecto al género de los colaboradores que trabajan en la empresa se identificó que el 61,29% de aquellas personas corresponden al género femenino, no obstante, el 38,71% son de género masculino.

Análisis

Se interpretó una vez obtenidos los resultados que en la empresa trabajan más personas de género femenino mientras que el porcentaje correspondiente al género masculino es menor, esto podría llegar a afectar el clima laboral y entorno dentro de la empresa pues no existe un número equitativo entre hombres y mujeres, sin embargo, podría también significar que no existe discriminación alguna hacia la mujer al momento de contratar personal.

Tabla 8

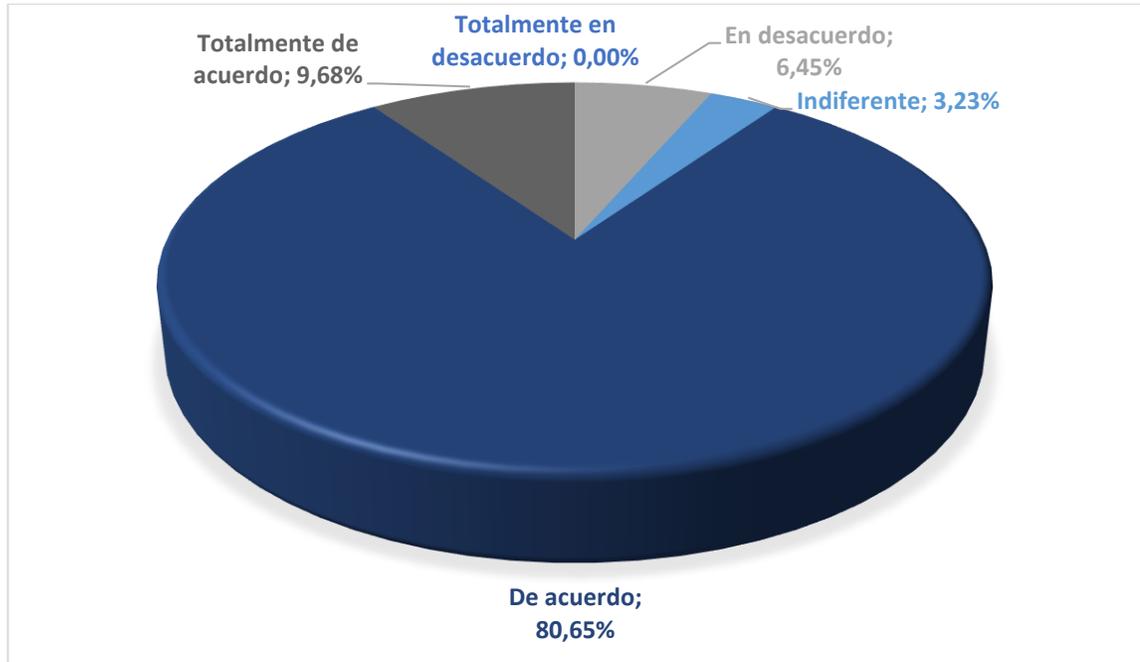
¿Suele controlar situaciones externas a su trabajo las cuales pueden posiblemente llegar a afectar al mismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	2	6,45	6,45	6,45
Indiferente	1	3,23	3,23	9,68
De acuerdo	25	80,65	80,65	90,33
Totalmente de acuerdo	3	9,68	9,68	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la primera pregunta acerca del control que los colaboradores tienen ante situaciones externas a su trabajo.

Gráfico 3

¿Suele controlar situaciones externas a su trabajo las cuales pueden posiblemente llegar a afectar al mismo?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la primera pregunta.

Interpretación

Un vez recogidos los datos relacionados con la primera pregunta se puede identificar que el 80,65% de los colaboradores está de acuerdo en desarrollar cierto nivel de confianza propio para demostrar su mejor desempeño en la empresa, además del 9,68% que se encuentra totalmente de acuerdo, sin embargo, el 3,23% y el 6,45% se encuentran indiferentes y en desacuerdo respecto a la misma inquietud planteada a los colaboradores de la empresa.

Análisis

Una vez analizada dicha inquietud se puede interpretar que la mayor cantidad de los colaboradores se siente confiado al momento de encontrarse en la empresa, además de que los mismos logran desempeñarse de la mejor manera, no obstante, existen 3 personas de todos los colaboradores quienes no se encuentran de acuerdo a esta inquietud, lo que

significa que son vulnerables a disminuir su rendimiento cuando tengan problemas relacionados con su conciencia emocional.

Tabla 9

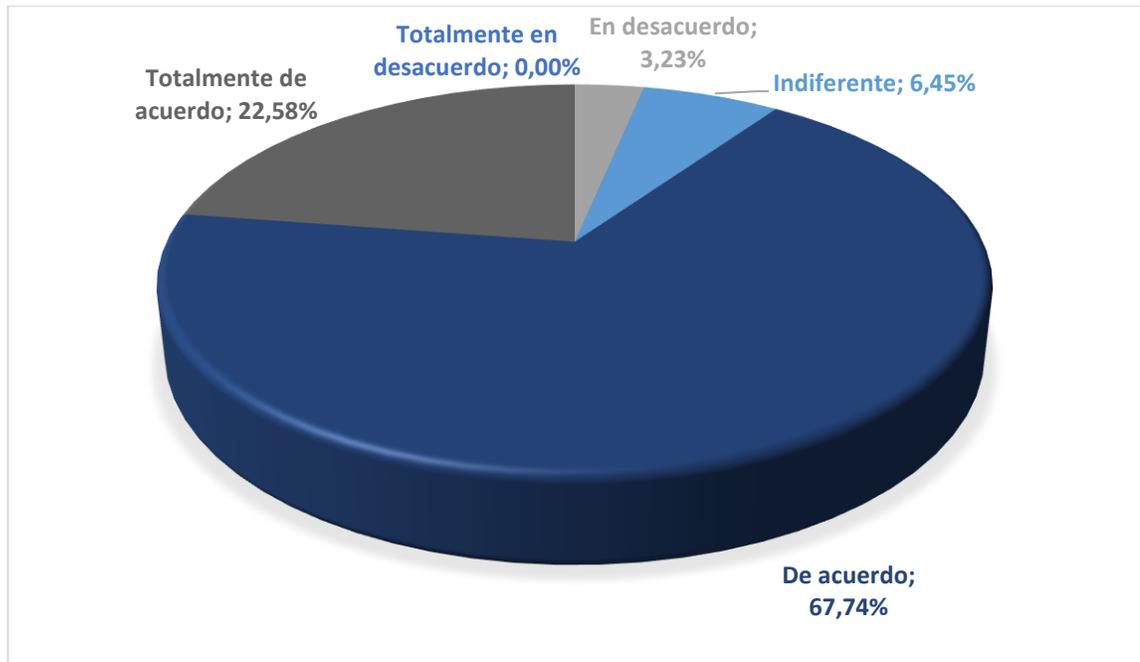
¿Está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	3,23	3,23	3,23
Indiferente	2	6,45	6,45	9,68
De acuerdo	21	67,74	67,74	77,42
Totalmente de acuerdo	7	22,58	22,58	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la segunda pregunta acerca del nivel de confianza propio que se desarrolla dentro de la empresa.

Gráfico 4

¿Está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la segunda pregunta.

Interpretación

En la segunda pregunta planteada dentro del cuestionario, el 3,23% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo con el nivel de confianza que desarrolla dentro de la empresa para mejorar su desempeño, mientras que el 6,45% se inclina a estar indiferente a esta cuestión, sin embargo, de manera positiva el 67,74% y el 22,58% se mantiene de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente ante esta pregunta, demostrando el nivel de confianza propio que mantiene cada trabajador dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades.

Análisis

En base a los resultados obtenidos de la segunda pregunta del cuestionario planteado se puede identificar que la mayor parte de los trabajadores posee confianza en sí mismos, el cual desarrollan en la empresa para el mejor desempeño de sus actividades, sin embargo,

existe un porcentaje pequeño el cual se encuentra en desacuerdo además de indiferente, lo que quiere decir que aquellos colaboradores no mantienen confianza en sí mismos para realizar su trabajo y demostrar su mejor desempeño.

Gráfico 10

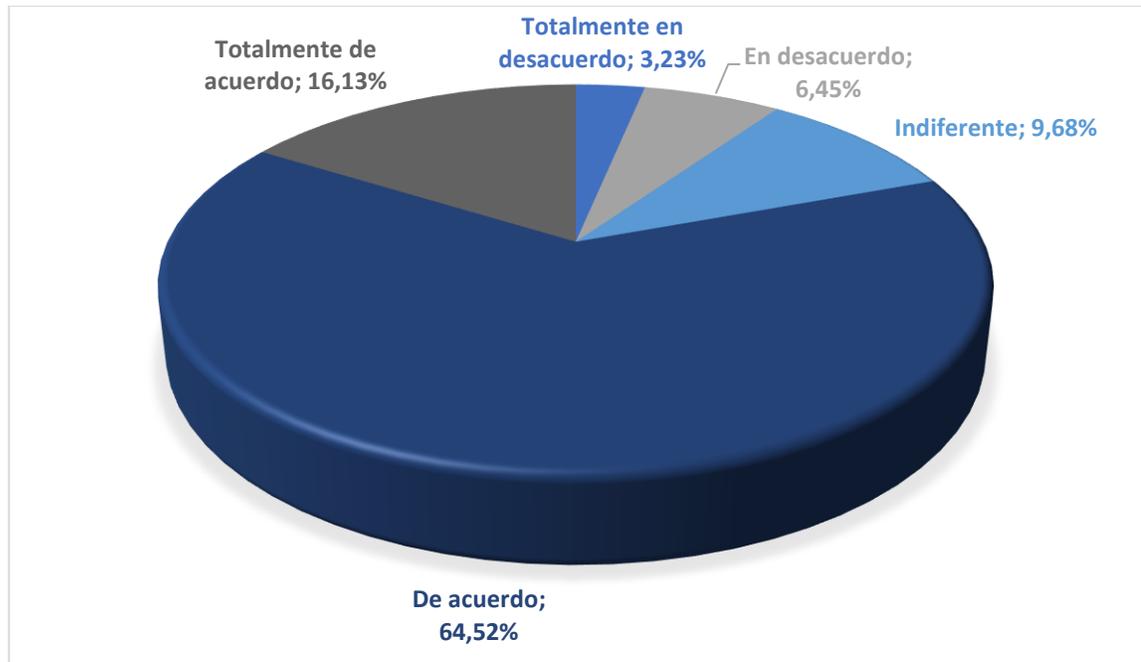
¿En situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,23	3,23	3,23
En desacuerdo	2	6,45	6,45	9,68
Indiferente	3	9,68	9,68	19,36
De acuerdo	20	64,52	64,52	83,88
Totalmente de acuerdo	5	16,13	16,13	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la tercera pregunta acerca del autocontrol ante situaciones de estrés laboral.

Gráfico 5

¿En situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la tercera pregunta.

Interpretación

En la tercera pregunta, una vez obtenido los resultados el 64,52% de los encuestados se encuentran de acuerdo junto con el 16,13% que mencionan estar totalmente de acuerdo respecto al autocontrol que aquellos manejan respecto a situaciones de estrés para posteriormente llegar a un estado de relajación, por otro lado, el 9,68% junto con el 6,45% y el 3,23%, que respectivamente se encuentran indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Análisis

En base a los resultados obtenidos se puede mencionar que en su mayoría los colaboradores suelen tener autocontrol respecto a situaciones en las que interfieren sus emociones lo cual es positivo ya que esto les permite llegar a un estado de relajación, por otra parte, existe un menor porcentaje en el cual los colaboradores no poseen esta cualidad,

se puede deducir que aquello llega a interferir en su autocontrol emocional y por ende en su trabajo a la hora de manejar situaciones de estrés.

Tabla 11

¿Puede controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar su mejor desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,23	3,23	3,23
En desacuerdo	2	6,45	6,45	9,78
Indiferente	2	6,45	6,45	16,23
De acuerdo	24	77,42	77,42	93,65
Totalmente de acuerdo	2	6,45	6,45	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la cuarta pregunta acerca del control de las emociones o sentimientos negativos para adaptarse en la empresa.

Gráfico 6

¿Puede controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar su mejor desempeño laboral?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la cuarta pregunta.

Interpretación

De acuerdo a la pregunta número cuatro se puede mencionar que el 77,42% de colaboradores logra estar de acuerdo con la manera en cómo aquellos controlan sus emociones y sentimientos negativos para otorgar su mejor desempeño en el trabajo, junto con el 6,45% que corresponden a estar totalmente de acuerdo, por otro lado, el 6,45% se encuentra en desacuerdo, junto con el 6,45% que se mantiene indiferente, además del 3,23% de colaboradores que están totalmente en desacuerdo a la forma en como estos controlan sus emociones.

Análisis

Se puede interpretar que aquellos sentimientos negativos que la mayoría de colaboradores puede llegar a tener en cierto punto en su trabajo diario no llegan a afectar a la forma en como aquellos se desempeñan puesto que saben cómo controlar sus emociones respecto a

la adaptabilidad que poseen, por otro lado existe cierto porcentaje de colaboradores que no llegan a adaptarse ante situaciones similares, se deduce que los mismos no llegan a ofrecer el mejor desempeño laboral que podrían llegar a otorgar si los mismos llegasen a controlar mejor sus sentimientos negativos.

Tabla 12

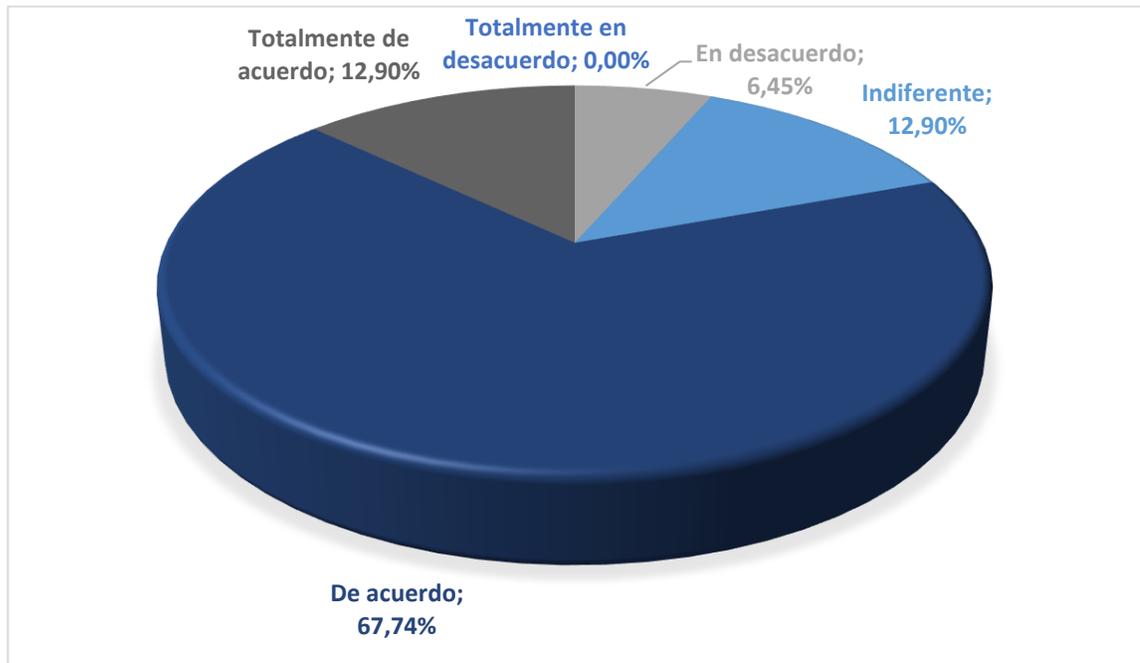
¿En actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	2	6,45	6,45	6,45
Indiferente	4	12,90	12,90	19,35
De acuerdo	21	67,74	67,74	87,09
Totalmente de acuerdo	4	12,90	12,90	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la quinta pregunta acerca de la iniciativa relacionada que tienen los colaboradores con las nuevas actividades encomendadas.

Gráfico 7

¿En actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la quinta pregunta.

Interpretación

Una vez obtenido los resultados del cuestionario, en la pregunta tres se puede identificar que el 67,74% de colaboradores está de acuerdo junto con el 12,90% que se encuentra totalmente de acuerdo, a tener la iniciativa y ser positivos pese al posible desconocimiento de nuevas actividades que les podrían designar, por otra parte, el 12,90% se mantiene indiferente a esto y el 6,45% que se encuentra en desacuerdo, aquello significa que no poseen ni la iniciativa, ni son positivos ante lo mencionado.

Análisis

Se puede llegar a la interpretación de que la mayoría de los colaboradores posee iniciativa y es positivo ante actividades nuevas, exactamente el 79,74% de los mismos, no obstante, el 19,35% no mantiene dicha actitud, lo que se puede inferir es que aquellos colaboradores sienten lo contrario, es decir son negativos y podrían llegar a tener miedo en desempeñar

actividades nuevas que les encomiendan, lo que generaría posibles equivocaciones y llamados de atención en los mismos.

Tabla 13

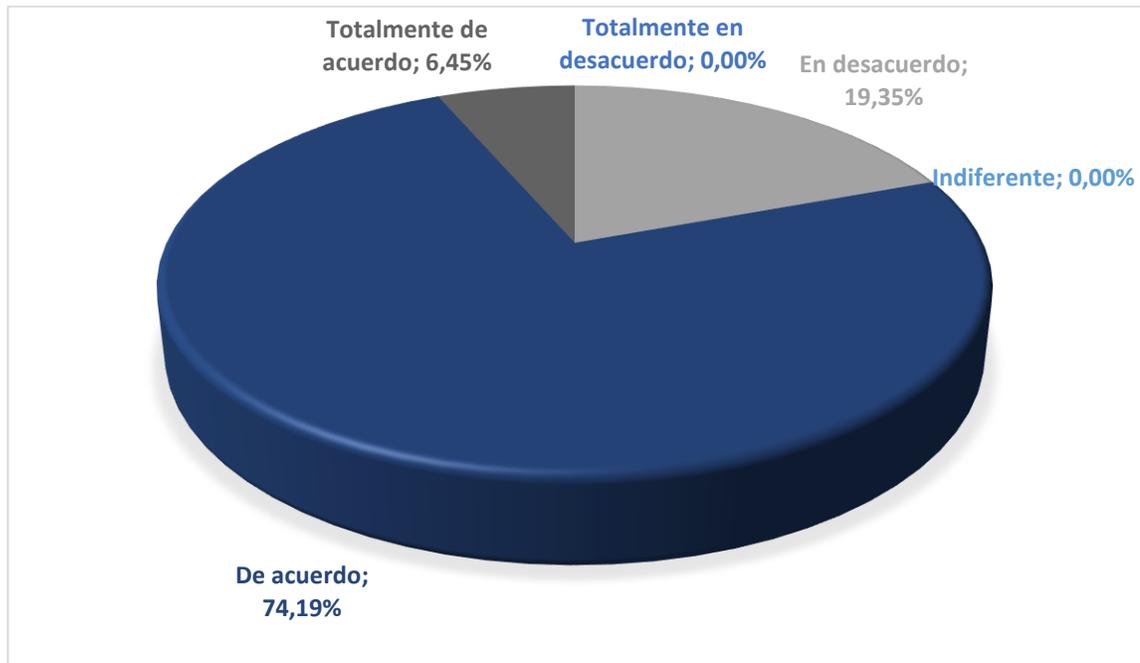
¿Se considera optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	6	19,35	19,35	19,35
Indiferente	0	0	0	19,35
De acuerdo	23	74,19	74,19	93,54
Totalmente de acuerdo	2	6,45	6,45	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la sexta pregunta acerca del optimismo que los colaboradores tienen ante situaciones de presión laboral o contratiempos.

Gráfico 8

¿Se considera optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la sexta pregunta.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos de la pregunta número seis se puede mencionar que el 74,19% y el 6,45% del total de colaboradores se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, lo que significa que la mayoría de trabajadores es optimista ante situaciones de presión laboral y contratiempos que pueden llegar a tener, sin embargo, el 19,35% se mantiene en desacuerdo ante la misma cuestión, lo que significa que aquellos no poseen optimismo, además de que se dejan llevar por situaciones de presión laboral y contratiempos.

Análisis

Se llega a la interpretación de que la mayoría de los colaboradores manejan un buen nivel de optimismo, aquello es positivo para la empresa pues en situaciones de contratiempos los trabajadores lo llevarán de forma tranquila, sin embargo existe de nuevo un pequeño

porcentaje que no lo hace, lo que se puede inferir es que aquellos colaboradores no llevarán la situación de la mejor manera, lo que podría llegar a afectar con más contratiempos en la empresa, sobrecargando el trabajo a los demás empleados que si posee las características mencionadas.

Tabla 14

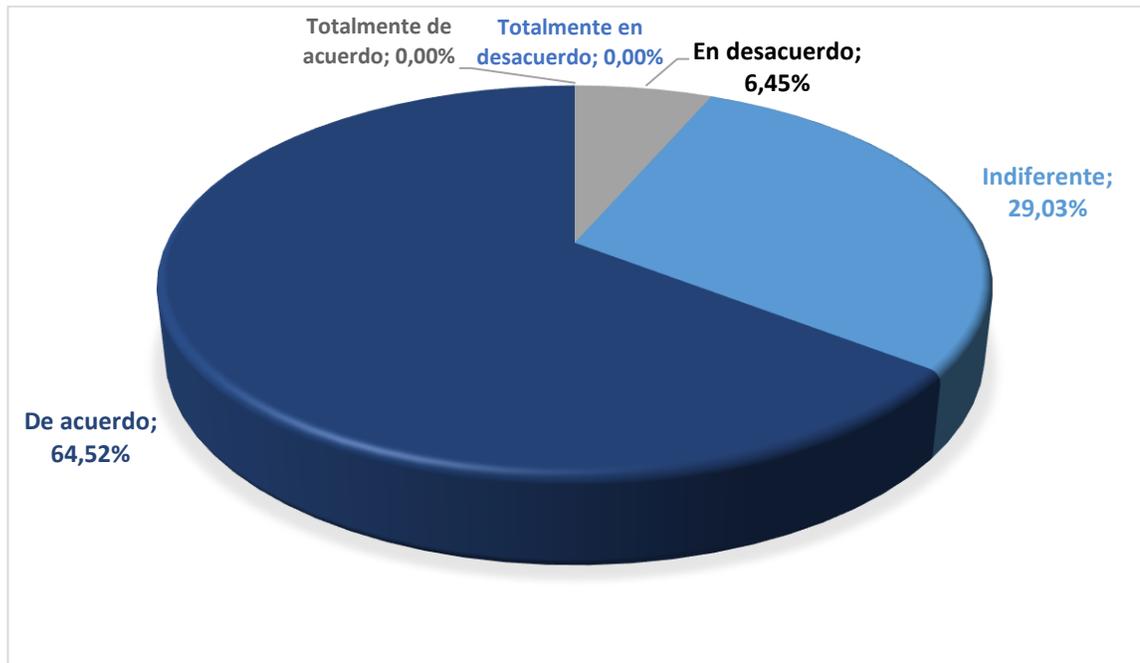
¿El nivel de comprensión que sus compañeros tienen con usted cuando no se encuentra emocionalmente bien es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	2	6,45	6,45	6,45
Indiferente	9	29,03	29,03	35,48
De acuerdo	20	64,52	64,52	100
Totalmente de acuerdo	0	0	0	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la séptima pregunta acerca del nivel de comprensión que cada uno de los colaboradores tienen entre todos.

Gráfico 9

¿El nivel de comprensión que sus compañeros tienen con usted cuando no se encuentra emocionalmente bien es el adecuado?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la séptima pregunta.

Interpretación

De los resultados obtenidos en la pregunta número siete se puede describir que del total de colaboradores el 64,52% se encuentra de acuerdo ante el nivel de comprensión que se maneja entre los colaboradores de la empresa conforme a situaciones en las que algún colaborador no se encuentra emocionalmente bien, sin embargo, el 29,03% se encuentra indiferente ante esta inquietud, junto con el 6,45% que está en desacuerdo ante la situación mencionada.

Análisis

La mayoría de colaboradores de la empresa, específicamente 20 de los mismos, menciona estar de acuerdo con la comprensión que se mantiene ante situaciones en las que alguno de todos tiene problemas y no está emocionalmente bien, lo que significa que el compañerismo va mucho más allá de ayudarse en el trabajo, pues también llegan a

comprenderse ante las situaciones mencionadas, sin embargo, 11 personas no poseen lo mismo ya que están en desacuerdo o se mantienen en un punto indiferente, lo que quiere decir que puede que aquellas estén únicamente enfocadas a su trabajo y no se preocupen por sus compañeros.

Tabla 15

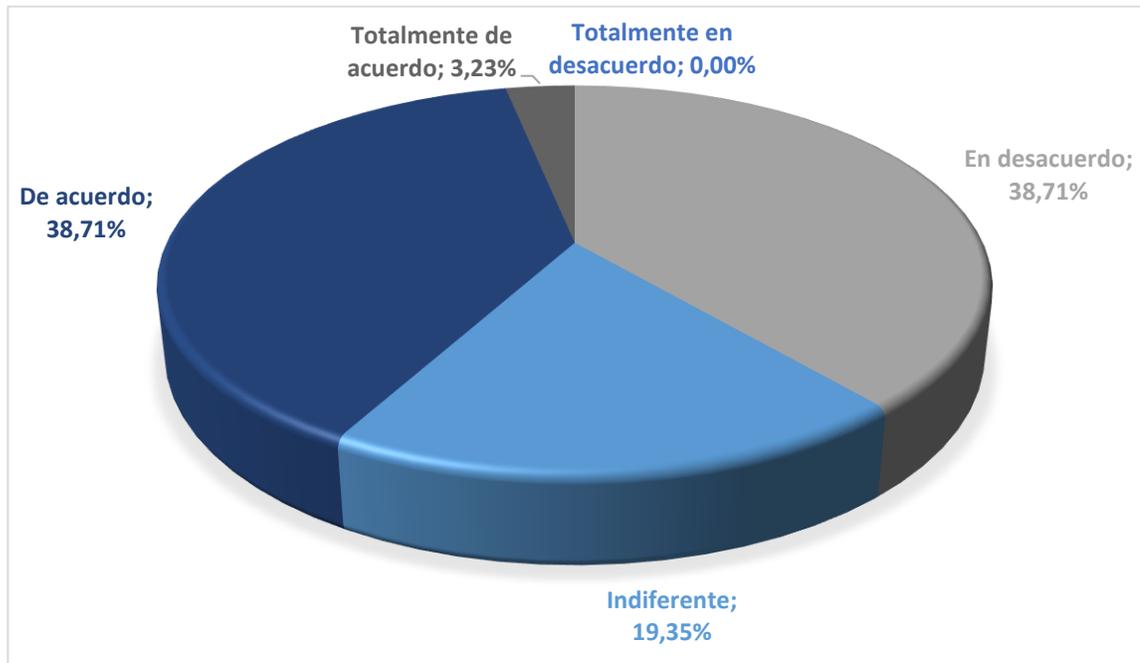
¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	12	38,71	38,71	38,71
Indiferente	6	19,35	19,35	58,06
De acuerdo	12	38,71	38,71	96,77
Totalmente de acuerdo	1	3,23	3,23	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la octava pregunta relacionada con la orientación y ayuda brindada por los directivos.

Gráfico 10

¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la octava pregunta.

Interpretación

En base a los datos recogidos del cuestionario realizado se puede determinar que en la pregunta número ocho, el 38,71% de los colaboradores se encuentra de acuerdo, mientras el 3,23% totalmente de acuerdo, esto es menos de la mitad si sumamos ambos porcentajes, además que el 19,35% se encuentra indiferente y el 38,71% en desacuerdo referente a la orientación y ayuda que los directivos brindan cuando surgen actividades designadas.

Análisis

Se llega a interpretar una vez analizados los datos que la mayoría de los colaboradores no se encuentra conforme con la orientación y ayuda que los directivos les brindan cuando surgen inquietudes respecto a las diferentes actividades que aquellos les encomiendan, sin embargo, también existen varios colaboradores quienes tienen una opinión diferente, se

infiere que existe una falla respecto a la ayuda que los líderes tienen cuando brindan ayuda a sus colaboradores.

Tabla 16

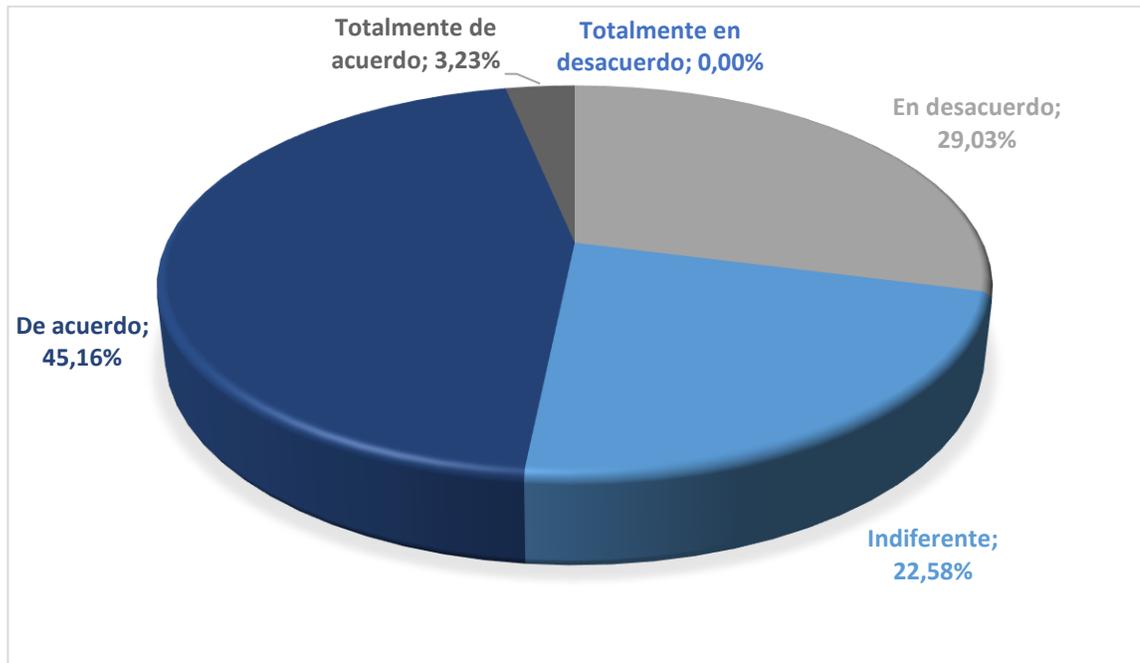
¿Se encuentra de acuerdo con la forma en como su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	9	29,03	29,03	29,03
Indiferente	7	22,58	22,58	51,61
De acuerdo	14	45,16	45,16	96,77
Totalmente de acuerdo	1	3,23	3,23	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la novena pregunta acerca de la coordinación por parte del liderazgo para la distribución de actividades diarias.

Gráfico 11

¿Se encuentra de acuerdo con la forma en como su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la novena pregunta.

Interpretación

Una vez obtenido los datos de la pregunta número nueve se llega a inferir que el 45,16% de colaboradores juntos con el 3,23% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la manera en cómo el líder se encarga de coordinar y distribuir las actividades en el día a día de la empresa, no obstante 22,58% se mantiene indiferente a esta pregunta y el 29,03% se encuentra en desacuerdo, lo que sumado comprende a más de la mitad de los colaboradores de la empresa quienes no se encuentran conformes.

Análisis

Al haber analizado los datos de esta pregunta se llega a determinar que poco más de la mitad de los colaboradores no se sienten conformes con la manera en cómo el líder distribuye las actividades, mientras que la otra mitad de colaboradores tiene una opinión distinta y está de acuerdo con su líder, de tal manera que existe una falla en la coordinación

de actividades pues no todos se encuentran conformes lo que debería ser una señal para que los líderes mejoren este aspecto.

Tabla 17

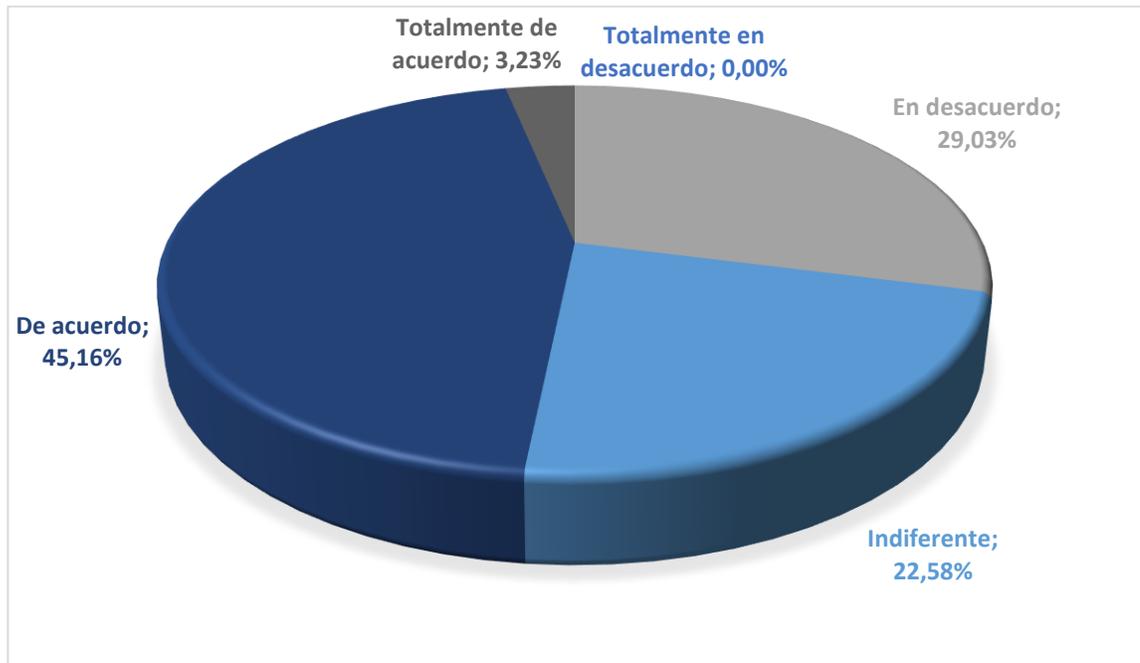
¿Está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	9	29,03	29,03	29,03
Indiferente	7	22,58	22,58	51,61
De acuerdo	14	45,16	45,16	96,77
Totalmente de acuerdo	1	3,23	3,23	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la décima pregunta acerca del control que existe sobre los colaboradores de la empresa.

Gráfico 12

¿Está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la décima pregunta.

Interpretación

En base a los datos recogidos de la pregunta número diez se determina que el 45,16% de colaboradores de la empresa se encuentra de acuerdo junto con el 3,23% que mantiene su postura en estar totalmente de acuerdo, sin embargo, el 22,58% de colaboradores se encuentra indiferente y el 29,03% que se mantiene en desacuerdo, de tal manera que si sumamos las dos últimas cantidades, se identifica que poco más de la mitad de colaboradores no está conforme con la forma en como los directivos controlan a los empleados en la empresa.

Análisis

Se interpreta que poco menos de la mitad de los colaboradores está de acuerdo con la manera en cómo se encuentran controlados por los directivos, mientras que el porcentaje restante de todos no está conforme, señalando una vez más, fallas en la manera en cómo

los directivos controlan a sus empleados, pues estos no están de acuerdo, ya sea posiblemente respecto a horarios, normas y demás reglas impuestas con las que se sientan incómodos.

Tabla 18

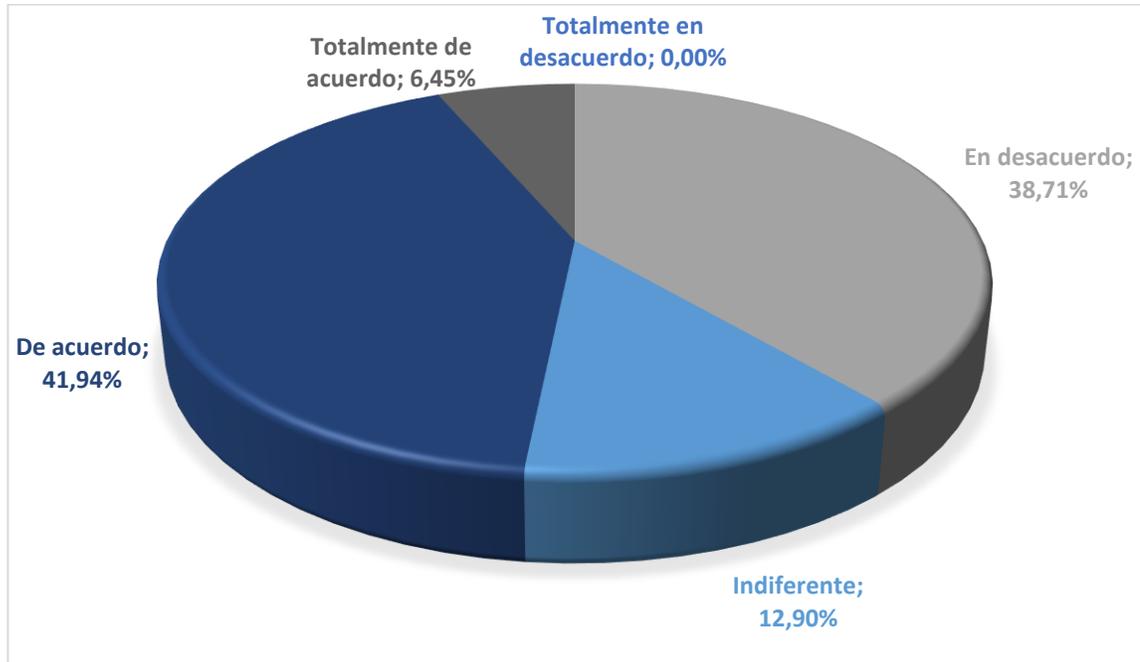
¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	12	38,71	38,71	38,71
Indiferente	4	12,90	12,90	51,61
De acuerdo	13	41,94	41,94	93,55
Totalmente de acuerdo	2	6,45	6,45	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la onceava pregunta relacionada con la comunicación asertiva en la empresa.

Gráfico 13

¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la onceava pregunta.

Interpretación

En base a los datos recogidos del cuestionario desarrollado, el 41,94% de los colaboradores se encuentra de acuerdo junto con el 6,45% que está totalmente de acuerdo respecto a la comunicación asertiva que los directivos tienen, mientras que el 12,90% y el 38,71% mantiene su postura indiferente y en desacuerdo respectivamente lo que sumado corresponde a poco más de la mitad de los colaboradores los cuales no están conformes con la comunicación asertiva que los directivos tienen en la empresa.

Análisis

Se interpreta que la comunicación asertiva que tienen los directivos no es tan adecuada pues la mitad de los colaboradores no se encuentran de acuerdo, conforme a esta característica que sus líderes demuestran sin embargo poco menos de la mitad si considera que la poseen, existiendo opiniones divididas, pero no iguales las cuales hacen referencia

a que los directivos deberían de mejorar su comunicación para que así todos en la empresa lleguen a estar conformes.

Tabla 19

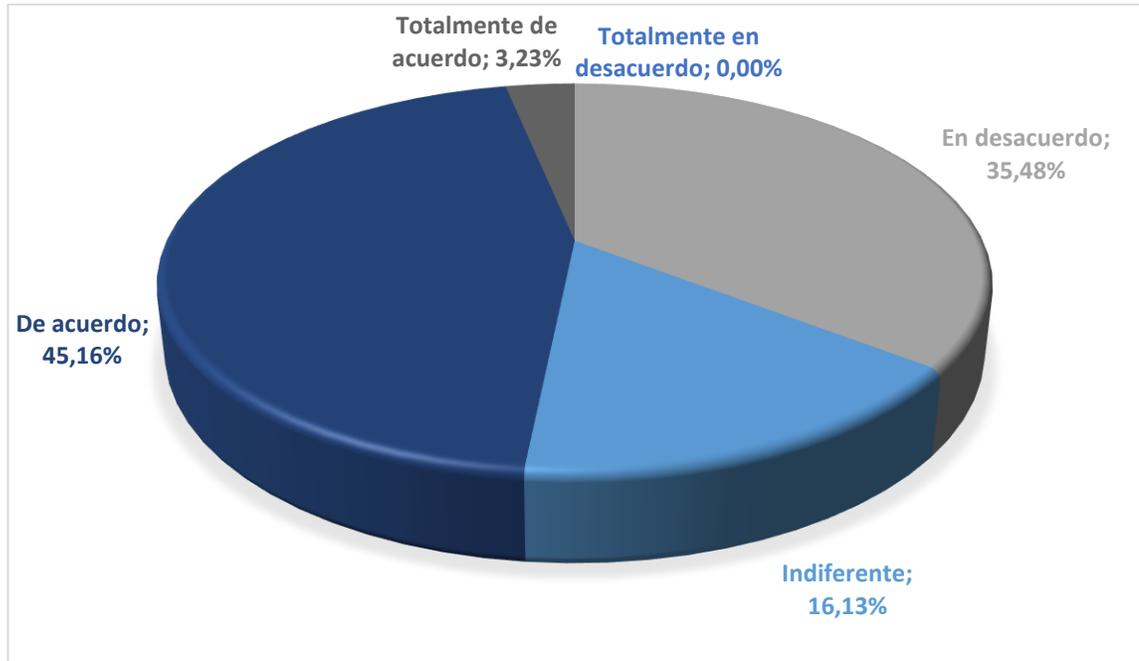
¿Considera que la misión y visión se desarrollan conforme al planteamiento empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	11	35,48	35,48	35,48
Indiferente	5	16,13	16,13	51,61
De acuerdo	14	45,16	45,16	96,77
Totalmente de acuerdo	1	3,23	3,23	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la doceava pregunta conforme al desarrollo de la misión y visión.

Gráfico 14

¿Considera que la misión y visión se desarrollan conforme al planteamiento empresarial?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la doceava pregunta.

Interpretación

Una vez recogidos los datos de la pregunta número doce se llega a identificar que respecto al desarrollo de la misión y visión correspondiente al planteamiento empresarial, el 45,16% de los colaboradores se encuentra de acuerdo junto con el 3,23% que mantiene su postura en estar totalmente de acuerdo, sin embargo el 16,13% junto con el 35,48% se postula indiferente y en desacuerdo respectivamente ante esta situación, lo que significa que poco más de la mitad de colaboradores no se encuentra conforme.

Análisis

Al haber analizado los resultados se llega a la interpretación que 16 de los colaboradores creen que el planteamiento empresarial correspondiente a la misión y visión de la empresa no se está desarrollando de la manera adecuada lo que significa que no están claras o planteadas adecuadamente para su cumplimiento, no obstante 15 de los colaboradores

creen que se desarrolla de forma correcta, se infiere que se debería de plantear e informar de mejor manera a todos para que se lleguen a cumplir debidamente ya que si más de la mitad cree que no se están desarrollando, se presencia aquí un problema.

Tabla 20

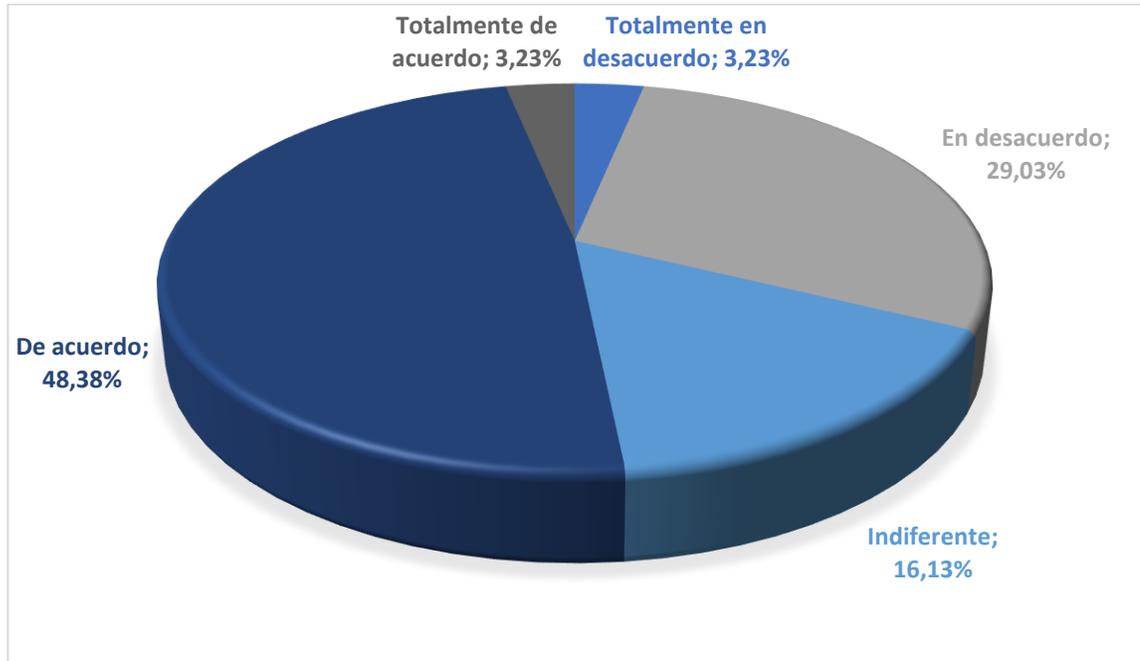
¿Usted considera que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,23	3,23	3,23
En desacuerdo	9	29,03	29,03	32,26
Indiferente	5	16,13	16,13	48,39
De acuerdo	15	48,39	48,39	96,78
Totalmente de acuerdo	1	3,23	3,23	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la pregunta número trece acerca del liderazgo y su promulgación.

Gráfico 15

¿Usted considera que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la pregunta número trece.

Interpretación

En base a los datos recogidos del cuestionario se puede evidenciar que en la pregunta número trece el 48,38% de los colaboradores se encuentra de acuerdo junto con el 3,23% que está totalmente de acuerdo, sin embargo, el 16,13% se mantiene indiferente, el 29,03% está en desacuerdo y el 3,23% se encuentra totalmente en desacuerdo respecto a si consideran que los directivos pueden llegar a promover su liderazgo a través de metas claras.

Análisis

Se llega a interpretar, que poco más de la mitad de los colaboradores considera que el planteamiento de metas claras es clave para promover el liderazgo de los directivos, no obstante 15 de los colaboradores no lo cree de esa manera, se infiere que aquellos no

confían únicamente en que el planteamiento de metas claras sirva para promover el liderazgo de los directivos.

Tabla 21

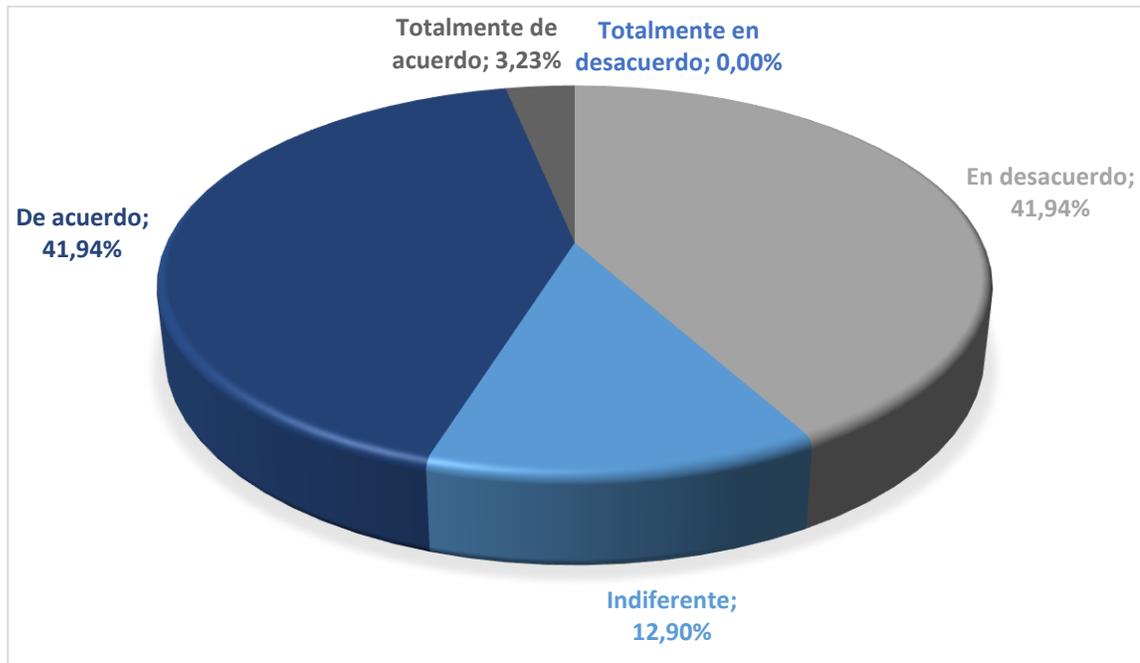
¿Se encuentra de acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	13	41,94	41,94	41,94
Indiferente	4	12,90	12,90	54,84
De acuerdo	13	41,94	41,94	96,78
Totalmente de acuerdo	1	3,23	3,23	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la pregunta número catorce relacionada con la satisfacción de los colaboradores con las acciones para potenciar el desempeño.

Gráfico 16

¿Se encuentra de acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la pregunta número catorce.

Interpretación

Una vez obtenidos los resultados de la pregunta número catorce se llega a determinar que el 41,94% de los colaboradores se encuentra de acuerdo, junto con el 3,23% que está totalmente de acuerdo, por otro lado, el 12,90% esta indiferente ante esta interrogante y el 41,94% que se mantiene en desacuerdo, se infiere que 17 de los colaboradores del total no se encuentra conforme con las acciones que los directivos realizan para potenciar su desempeño en su labor diaria.

Análisis

Una vez obtenidos los resultados se puede interpretar que los directivos no están realizando las acciones pertinentes para que los colaboradores sientan que están potenciando su desempeño, sin embargo 14 colaboradores creen que, si lo hacen, existe una opinión dividida pero no igualitaria ante esta interrogante en la cual se recomienda

que se debiese mejorar las acciones que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores para que así se desempeñen de la mejor manera posible.

Tabla 22

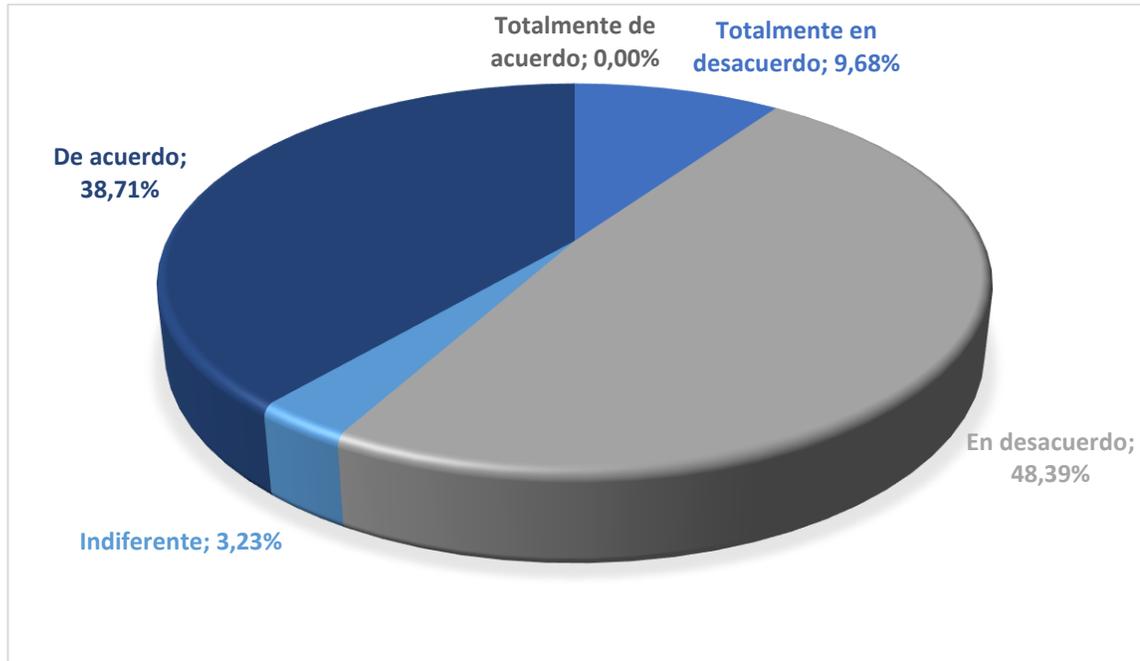
¿Considera que recibe incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	9,68	9,68	9,68
En desacuerdo	15	48,39	48,39	58,07
Indiferente	1	3,23	3,23	61,30
De acuerdo	12	38,71	38,71	100
Totalmente de acuerdo	0	0	0	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la penúltima pregunta acerca de la satisfacción de los colaboradores al recibir incentivos por su participación.

Gráfico 17

¿Considera que recibe incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la pregunta número quince.

Interpretación

Se identifica una vez realizada la recolección de datos respecto a la pregunta número quince que el 38,71% mencionó estar de acuerdo, por otro lado, el 3,23%, el 48,39% y el 9,68% se encuentra indiferente, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo respectivamente, ante la cuestión planteada relacionada con los incentivos o reconocimientos que la empresa otorga por el hecho de participar en la empresa respecto a las decisiones estratégicas que se realizan en esta.

Análisis

Una vez realizado el análisis de los resultados se puede deducir que la mayoría de los colaboradores de la empresa consideran que no reciben incentivos por su participación en decisiones estratégicas, esto es clave ya que es comprobado que la recepción de incentivos

ayuda a que los colaboradores se encuentren más motivados para otorgar un mejor desempeño laboral.

Tabla 23

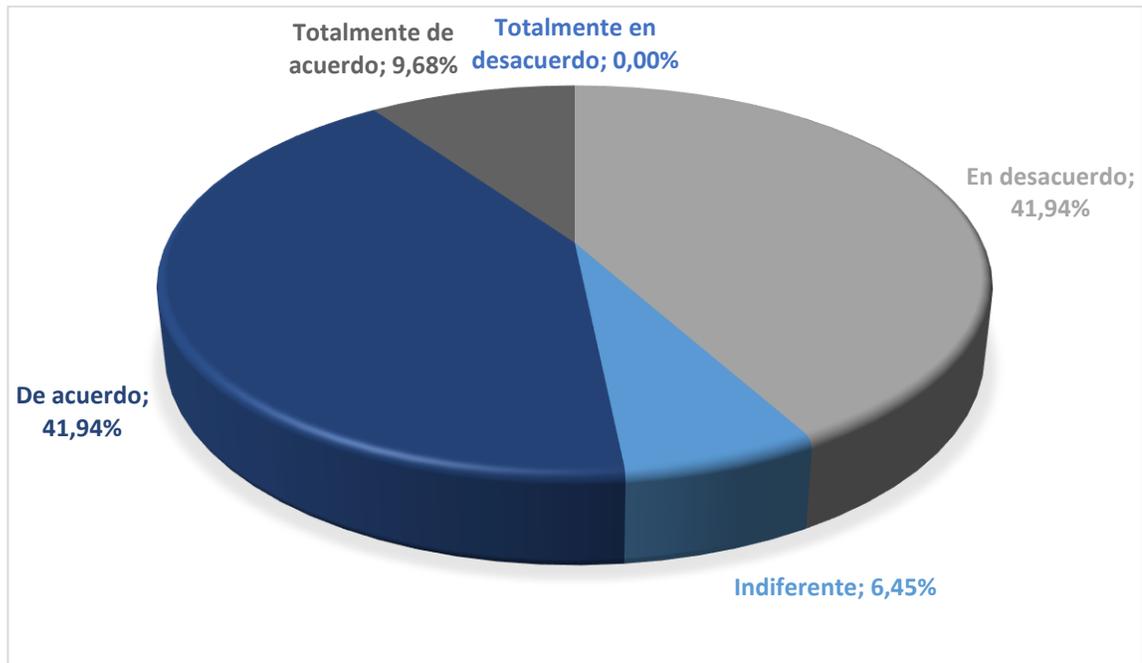
¿Está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	13	41,94	41,94	41,94
Indiferente	2	6,45	6,45	48,39
De acuerdo	13	41,94	41,94	90,33
Totalmente de acuerdo	3	9,68	9,68	100%
TOTAL	31	100	100%	

Nota. En la tabla se detallan los resultados de la última pregunta acerca de la satisfacción con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales.

Gráfico 18

¿Está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales?



Nota. En la gráfica se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados de la pregunta número dieciséis.

Interpretación

Una vez obtenido los resultados de la pregunta número dieciséis se puede mencionar que el 41,94% de todos los colaboradores se encuentran de acuerdo, junto con el 9,68% que se encuentran totalmente de acuerdo, cabe mencionar que el 6,45% se encuentra indiferente y el 41,94% se encuentra en desacuerdo respecto a las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales.

Análisis

Una vez realizado el análisis de la pregunta se puede inferir que poco más de la mitad de los colaboradores está conforme con las acciones que la empresa realiza en el momento que surgen eventos psicosociales, cabe mencionar que casi la mitad de igual manera se encuentra en desacuerdo con la empresa respecto a esta situación, lo que no es positivo ya

que se debería de llevar cualquier problema de la mejor manera posible, es aquí en donde el liderazgo y dirección hacen la diferencia para dar control y soporte.

Análisis general de los resultados

Una vez realizado la recolección de datos por medio del uso del cuestionario se pudo constatar la relación existente entre la inteligencia emocional y liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily, cabe mencionar que a través de la interpretación de estos se infirió que los colaboradores de la empresa manejan un nivel de inteligencia emocional aceptable de acuerdo al autoconocimiento, autorregulación, motivación y empatía, sin embargo, respecto al liderazgo se ha identificado que existe un bajo nivel del mismo relacionado con la forma en cómo se dirige la empresa, el control en los colaboradores, la coordinación de actividades, y como los mencionados perciben su nivel de participación en la organización la cual no otorga incentivos para que sus empleados se sientan mayormente motivados.

El objetivo de una organización saludable es proporcionar un entorno de trabajo que promueva y apoye el bienestar general de sus empleados, esto implica garantizar su salud física, mental y emocional, así como su capacidad para equilibrar su vida personal y profesional, la organización trabaja para proporcionar recursos y programas que apoyen el bienestar de los empleados.

En un lugar de trabajo, la inteligencia emocional de los líderes y los miembros del equipo es extremadamente importante, la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas influye significativamente en las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el rendimiento general, en el liderazgo, la inteligencia emocional permite a los líderes reconocer y responder a las emociones de sus subordinados de forma que se refuerce la confianza, el compromiso y la comunicación. Una elevada inteligencia emocional en los líderes les permite gestionar eficazmente el estrés, adaptarse a situaciones cambiantes e inspirar y motivar a su equipo.

3.2 Comprobación de la hipótesis

Al momento de haber realizado el respectivo análisis de los datos obtenidos y el contenido del SPSS, se ejecuta la comprobación de las hipótesis por medio de la correlación de Spearman, lo cual se lo ha realizado con las variables de inteligencia emocional y liderazgo, para esto en la investigación se ha determinado una hipótesis nula junto con una hipótesis alternativa la cual establece el nivel de influencia entre las dos variables de estudio.

3.2.1 Verificación de la hipótesis

Para poder verificar la hipótesis planteada en la investigación realizada se trabajó con el método de correlación de Spearman.

Método de Spearman

En base al autor Mondragón (2019) el análisis de la correlación de Spearman, es un método estadístico no paramétrico, el cual trata de reconocer de qué manera se asocian las dos variables de estudio que son de carácter cuantitativo, en la presente investigación se decidió la utilización de este método pues se lo considera útil e importante ya que es una herramienta estadística de carácter flexible la cual nos permite valorar la relación entre las variables de estudio, especialmente en situaciones donde los datos no cumplen con una repartición normal.

Tabla 24*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Se detalla lo que significa el Rho (-1 a +1).

Comprobación de la hipótesis

Para poder comprobar la hipótesis se procedió a utilizar el método de coeficiente de correlación de Spearman, para esto se aplicó el cuestionario a los 31 colaboradores de la empresa, entre estos, personal de Talento Humano, Marketing, departamento Financiero, Dirección de la empresa, Odontólogos, Médicos asistenciales, Cirujanos Maxilofacial, Especialistas Odontológicos.

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Variable Dependiente: Liderazgo

Tabla 25*Correlaciones*

			¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?	¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?
Rho de Spearman	¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?	Coefficiente de correlación	1,000	,555
	¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?	Coefficiente de correlación	,555	1,000

Al haber realizado el método de Spearman en el SPSS el Rho nos indica que la inteligencia emocional y el liderazgo al cruzar ambas variables podemos obtener como resultado un valor de 0,555 el cual se acerca a +1, esto puede confirmar que la correlación es positiva moderada, de tal forma que si existe una relación entre las dos variables.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Para concluir respecto al objetivo general se identificó que la inteligencia emocional si mantiene relación con el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua, esto se determinó gracias a la verificación de las hipótesis por el método de Spearman, en donde el resultado arrojado determinó un nivel de correlación positiva moderada, de esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa la cual señala una asociación directa.
- En base al objetivo específico 1 se concluye que, por medio de la fundamentación teórica respecto a la inteligencia emocional y liderazgo, se logró evidenciar la relación existente entre las dos variables de estudio, y que a través del aporte de varios autores se llegó a la comprensión propia de las ideas formuladas acerca del problema planteado además de la discusión de resultados obtenidos gracias a un mejor entendimiento de las variables.
- Respecto al objetivo específico 2 se llega a la conclusión que una vez aplicado el cuestionario desarrollado para la recolección de datos en base a las variables de estudio, podemos señalar que la empresa OF Estéticamente Odontofamily posee niveles de inteligencia emocional aceptables basándose en los criterios de los colaboradores en donde se constata un nivel de conformidad aceptable respecto a las inquietudes planteadas de la variable de estudio, sin embargo, al autocontrol de emociones, optimismo y empatía que tienen entre todos, no se han encontrado de conformes pues una parte de la población señala falencias en los mencionados indicadores, donde la empresa debería de reforzar mucho más.

- Para concluir respecto al objetivo específico 3 en base a las respuestas de los colaboradores se identificó que el liderazgo desarrollado en la empresa OF Estéticamente Odontofamily, tiene ciertas falencias pues basándose en la recolección de datos por medio del cuestionario se determinó que la coordinación de actividades, control, grado de comprensión y participación de los colaboradores en la empresa es reducida, de tal forma que los trabajadores no están conformes con la manera en cómo se lidera la empresa.

4.2 Recomendaciones

- Debido a la relación que la inteligencia emocional posee con el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua, se aconseja a dar mayor prioridad al aspecto psicológico emocional de los colaboradores, para mejorar la relación entre los mismos y apuntar hacia una mejora continua del talento humano que la empresa maneja.
- Cada cierto período realizar mediciones de los niveles de inteligencia emocional y liderazgo en la empresa con el fin de identificar si aquellos niveles han mejorado o se han deteriorado conforme el pasar del tiempo.
- Se recomienda reforzar el autocontrol de emociones, optimismo y potenciar la empatía en cuanto a la inteligencia emocional de los colaboradores, y respecto al liderazgo reforzar ciertas habilidades como la comunicación, control, visión estratégica y trabajo en equipo.
- Para estudios futuros se sugiere incorporar metodologías nuevas las cuales tengan un enfoque mixto junto con instrumentos para las respectivas mediciones, con el objetivo de producir aportes de forma significativa en las investigaciones siguientes a la presente.

BIBLIOGRAFÍA

Alcázar Cruz, P. (2020). *Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional*. Bolivia: Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext

Amaiquema, F., Vera, J., & Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, XV (70), 354-360. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354

Arias González, J. (2020). *Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa*. Desafíos. Obtenido de <http://200.37.135.59/index.php/udh/article/view/256e/18>

Barba Miranda, L., & Delgado Valdivieso, K. (2021). *GESTIÓN ESCOLAR Y LIDERAZGO DEL DIRECTIVO: APOORTE PARA LA CALIDAD EDUCATIVA*. Quito: Revista Educare. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1462/1399>

Biedma, J. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, VIII (1), 1-17. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/272>

Bolaños, R. (2019). *La Hipótesis de una investigación*. Puebla: Mendive.

- Bonifaz, C. (2019). *Liderazgo empresarial*. México: Red Tercer Milenio.
- Bueno, A. (2019). La inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. *Revista seres y saberes* (6). Obtenido de <https://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816>
- Comesaña, F., & Sandoval, M. (2008). La simulación como herramienta de apoyo a la inteligencia empresarial. *Dialnet, I*, 55.
- Costa Rodríguez, C., Palma Leal, X., & Salgado Farias, C. (2021). *Docentes emocionalmente inteligentes. Importancia de la Inteligencia Emocional para la aplicación de la Educación Emocional en la práctica pedagógica de aula*. Chile: Universidad Mayor. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052021000100219&script=sci_arttext&tlng=pt
- De la Cruz Portilla, A. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral*. Colombia: UNIMAR. Obtenido de <file:///C:/Users/intel/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLaInteligenciaEmocionalSobreLaSatisfac-8083728.pdf>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. *Revista Unimar, XXXVIII* (2), 63-94. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>
- De la Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Rev. Colombiana Cienc Anim. Recia.*, 2-8. doi:<https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>

- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, XI (3), 62-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fernández Berrocal, P. (2020). *La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional*. España: Revista internacional. Obtenido de http://ri.iberomex.mx:8080/bitstream/handle/iberomex/6043/RiEEB_01_01_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, IX (6), 1-6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- García, C. (2020). *La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0257-43142020000200015&script=sci_arttext
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín: Editorial Bonaventuriano. Obtenido de <https://www.perlego.com/book/1926888/estadstica-descriptiva-y-probabilidad-pdf>
- Goena, A. (2019). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Gutiérrez Rojas, J. (2022). *Inteligencia emocional adolescente: Una revisión sistemática*.

Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76821/Gutierrez_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, *I(4)*, 19-31. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>

Hernández, R., Duran, D., Barrios, D., & Castro, R. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista médica clínica las condes*, *XXX (1)*, 30-49. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>

Herrero, P., Carbonero, M., Flores, L., & Martin, L. (2019). Inteligencia Emocional y liderazgo autentico en los cargos públicos locales españoles. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, *IV (1)*, 21-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3498/349861666002/>

Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, *IV (4)*, 59-68.

Luna, E. (2019). Bases epistemológicas que sustentan la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner en la pedagogía. *Revista de Investigaciones*, *VIII (4)*, 1331-1340. doi:<https://doi.org/10.26788/riepg.v8i4.1265>

- Maya, E., Aldana Zavala, J., & Isea, J. (2019). *Liderazgo Directivo y Educación de Calidad*. Venezuela: UNEFM. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/102/84>
- Merino, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *MHSalud*, XX (1), 1-11. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/mhsalud/article/view/15070>
- Quiliano Navarro, M., & Quiliano Navarro, M. (2020). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA*. Perú: Scielo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100203&script=sci_arttext
- Riquelme Castañeda, J., Pedraja Rejas, L., & Vega Masso, R. (2020). *El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura*. Chile: Scielo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000100135&script=sci_arttext
- Sánchez, I., Ríos, M., Cajas, V., & Tanqueño, O. (2021). Liderazgo positivo en organizaciones saludables. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 544-563. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ivanna-Sanchez-Montero/publication/353343577_Liderazgo_positivo_en_organizaciones_saludables/links/631f40a7873eca0c0080bd7b/Liderazgo-positivo-en-organizaciones-saludables.pdf
- Tirado Gálvez, M., & Heredia Llantas, F. (2022). *Liderazgo transformacional en la gestión educativa: una revisión literaria*. Perú: Universidad Cesar Vallejos.

Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000200246&script=sci_arttext&tlng=en

Toala, G., & Mendoza, A. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Dominion de las Ciencias*, *V* (2), 56-70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989278>

ANEXOS

Anexo 1

Carta compromiso de la empresa



ESTÉTICAMENTE
OdontoFamily

CARTA DE COMPROMISO
Ambato, 05 de mayo del 2023

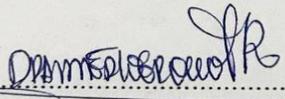
Ing. MBA
Jose Herrera Herrera.
Presidente
Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas.-

Yo, María Fernanda Logroño Vargas portadora de la cédula de ciudadanía 1802690378 en mi calidad de Gerente de la Empresa OF Estéticamente Odontofamily me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema “La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua” propuesto por el estudiante Angelo Gabriel Caicedo Llerena portador de la cédula de ciudadanía 1851019628, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



.....
Dra. María Fernanda Logroño Vargas
Gerente de la empresa OF Estéticamente Odontofamily
Cédula de ciudadanía :1802690378
Teléfono convencional: 032-418248
Teléfono celular: 0984602037
Correo electrónico: ambato_odontofamily@hotmail.com



DSD
Digital Smile Design

Vive la experiencia OF

Ambato
Hospital Santa Inés, 3er Piso, Oficina 302
032418248 - 0984602037

   of.esteticamente

Baños de Agua Santa
Juan León Mera y Ambato
032743353 - 0983132641

www.ofesticamente.com

Anexo 2

Interrogantes Básicas

¿Dónde?	OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
¿Quién o Quiénes?	Empleados del consultorio odontológico y líderes de la empresa.
¿Cuál?	Desconocimiento de la inteligencia emocional

Nota. Dentro del anexo 1 se presentan las interrogantes básicas para la investigación.

Anexo 3

Definición del tema

CAUSAS	DÓNDE	EFEKTOS
Liderazgo deficiente	OF Estéticamente	Posicionamiento
Estructura organizacional desarticulada.	Odontofamily de la provincia de Tungurahua.	inestable.
Objetivos empresariales confusos.	QUIÉN O QUIÉNES	Aumento de trabajo para cada colaborador.
Desconocimiento de nuevas tecnologías.	Empleados del consultorio odontológico y líderes de la empresa.	Inestable ambiente laboral de la empresa.
Resistencia al cambio.		Lento crecimiento empresarial.
Trato inadecuado.		Personal desmotivado.
Inestable manejo de los recursos humanos	PROBLEMA	
	Desconocimiento de la inteligencia emocional en la empresa OF Estéticamente Odontofamily.	

APORTES

Aplicación del empoderamiento empresarial.

Implementación de planes motivacionales en los trabajadores.

Jerarquización de la empresa con todos los empleados.

Control en las distribuciones de actividades realizadas por cada una de las personas que integran la empresa.

Nota. En el presente cuadro se constatan las causas, efectos y aportes que conlleva el planteamiento del problema.

Planteamiento del posible tema de investigación

- El desconocimiento de nuevas tecnologías para el manejo de recursos humano de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
- Análisis del liderazgo y su influencia en la estructura organizacional de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
- La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
- Análisis de la inteligencia emocional en la estructura organizacional de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
- El liderazgo y en el manejo de los recursos humanos de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.

Anexo 4

Delimitación del Tema

Tema	La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
Problemática	Desconocimiento de la inteligencia emocional en la empresa.

Población de estudio	Empleados del consultorio odontológico y líderes de la empresa.
Lugar	OF Estéticamente Odontofamily, provincia de Tungurahua.
Período	Marzo - Septiembre

Nota. En el anexo 3 se muestra la delimitación del tema para posteriormente constituir los objetivos.

Anexo 5

Preguntas generales y específicas

Pronombre interrogativo	¿Por qué la inteligencia emocional se relaciona con el liderazgo de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua en el periodo marzo - septiembre?
Problemática	Desconocimiento de la inteligencia emocional en la empresa.
Población de Estudio	OF Estéticamente Odontofamily
Lugar	Provincia de Tungurahua.
Periodo	Marzo - Septiembre
Preguntas específicas	
Pronombre interrogativo	¿Cómo se describe la inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua en el periodo marzo - septiembre?
Variable de estudio	Inteligencia emocional y liderazgo
Población de estudio	OF Estéticamente Odontofamily
Lugar	Provincia de Tungurahua
Periodo	Marzo - Septiembre

Pronombre interrogativo	¿Cómo se diagnostican los factores que afectan a la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua en el periodo marzo - septiembre?
Variable de estudio	Inteligencia emocional
Población de estudio	OF Estéticamente Odontofamily
Lugar	Provincia de Tungurahua
Periodo	Marzo - Septiembre

Pronombre interrogativo	¿Cómo se analiza el nivel de liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua en el periodo marzo - septiembre?
Variable de estudio	Liderazgo
Población de estudio	OF Estéticamente Odontofamily
Lugar	Provincia de Tungurahua
Periodo	Marzo - Septiembre

Nota. En el anexo 4 se presenta la interrogante general y las específicas.

Anexo 7

Matriz Operacional

Anexo 6

Matriz Operacional

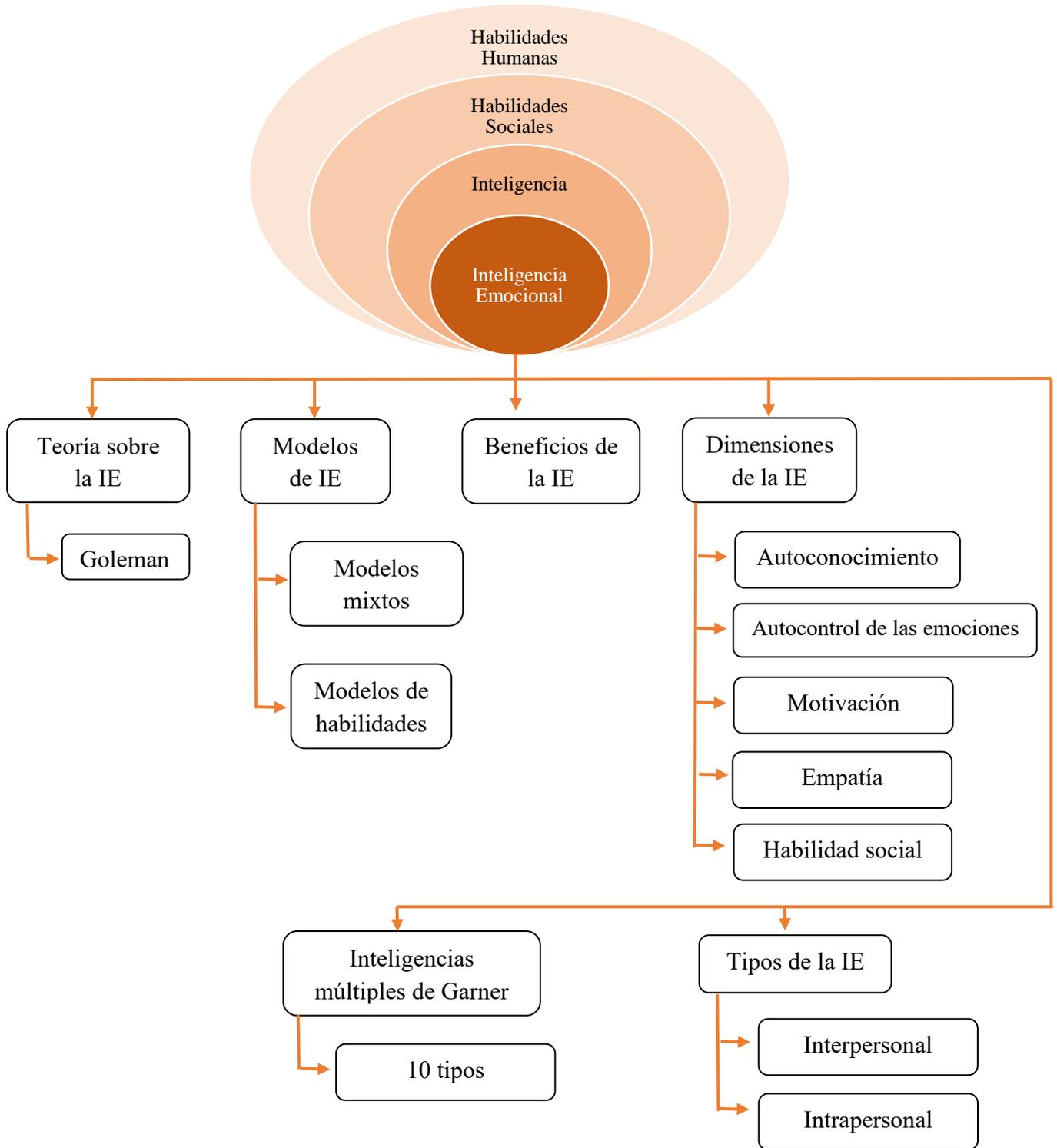
Título	Pregunta	Objetivo
---------------	-----------------	-----------------

La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.	General	General
	¿Por qué la inteligencia emocional se relaciona con el liderazgo de la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
	Específica 1	Específico 1
	¿Cómo se describe la inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua?	Describir teóricamente cuales son los factores que afectan a la inteligencia emocional y el liderazgo mediante revisión bibliográfica.
	Específica 2	Específico 2
	¿Cómo se diagnostican los factores que afectan a la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua?	Diagnosticar cuales son los factores que afectan a la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.
	Específica 3	Específico 3
	¿Cómo se analiza el nivel de liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua?	Analizar el nivel de liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.

Nota. En el anexo 5 se presenta la matriz operacional para la redacción de los objetivos.

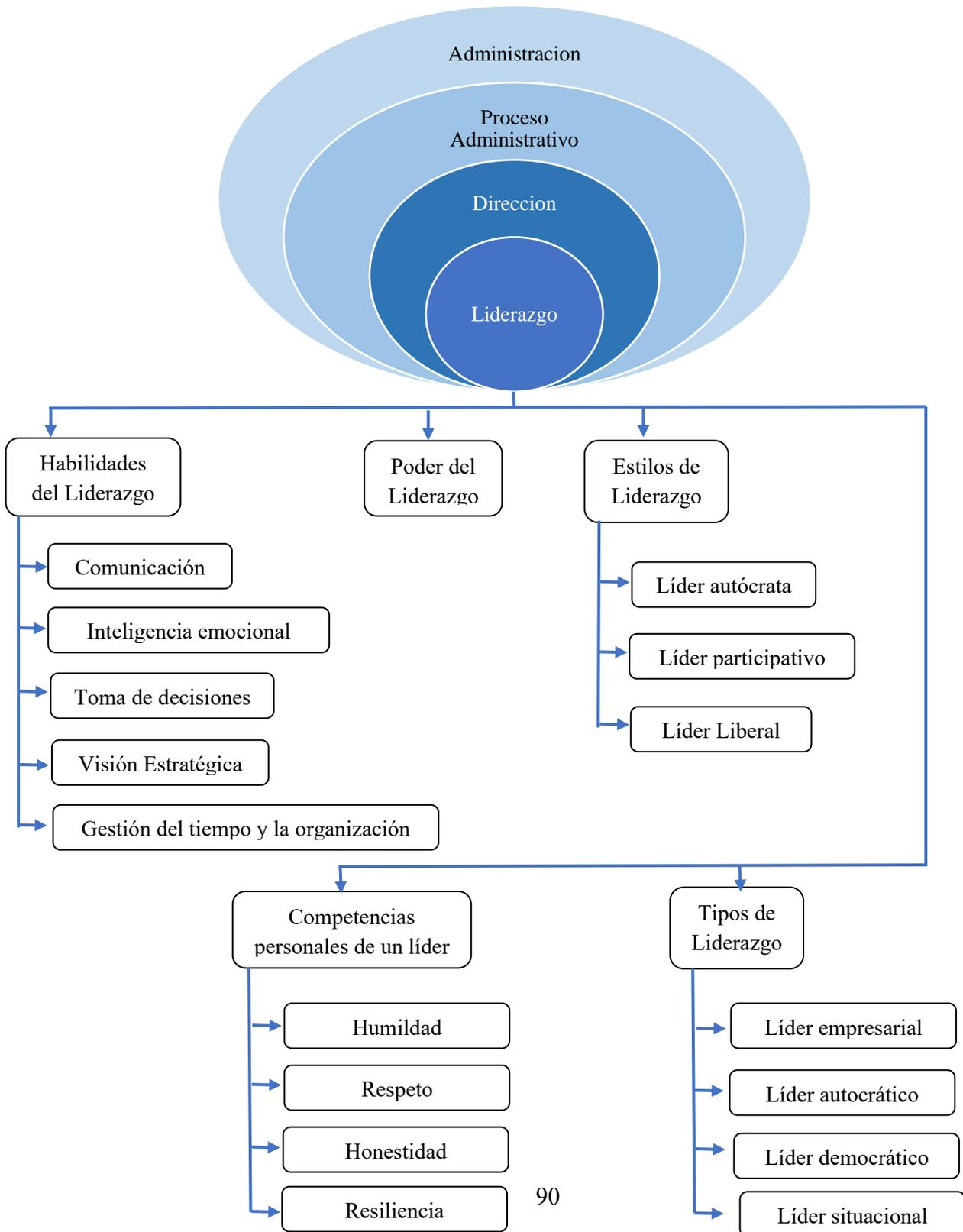
Anexo 7

Subordinación y Supra ordenación de la Inteligencia Emocional



Anexo 8

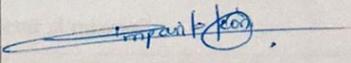
Subordinación y Supra ordinación de Liderazgo



Anexo 9

Validación del instrumento por expertos

Validación realizada por la Ing. Amparito León Saltos

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS			
APRECIACIÓN				
VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO				
	SI	NO		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.				
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.				
CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		/		
Claridad en la redacción de las preguntas.		/		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		/		
Relevancia del contenido.		/		
Factibilidad de la aplicación.		/		
Validez de contenido del cuestionario.		/		
Observaciones:	Cambiar el contexto de varias preguntas en el liderazgo.			
IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO				
Validado por:	Ing. Amparito León Saltos			
Profesión:	Administradora			
Lugar de Trabajo:	UTA			
Cargo que desempeña:	Docente			
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 16 Junio 2023			
E-mail:	leonamparo@uta.edu.ec			
Teléfono o celular:	0985261244			
Firma:				
¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!				

Validación realizada por el Ing. David Caisa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	/
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	/			
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	/			
Relevancia del contenido.	/			
Factibilidad de la aplicación.	/			
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	David Caisa
Profesión:	Ing Comercial
Lugar de Trabajo:	U. T. A. FCADM
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 15 de junio 2023
E-mail:	ehendcaisa@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0948601859
Firma:	

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!

Validación realizada por la Ing. María Soledad Sevilla.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		✓

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		✓		
Claridad en la redacción de las preguntas.		✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		✓		
Relevancia del contenido.		✓		
Factibilidad de la aplicación.		✓		
Validez de contenido del cuestionario.		✓		

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	María Soledad Sevilla Galana
Profesión:	Eng. Emprendedora
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, Junio 15 del 2023
E-mail:	ms.sevilla@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998710743
Firma:	M/ Soledad Sevilla

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!

Anexo 10

Instrumento

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA OF ESTETICAMENTE ODONTOFAMILY DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Tema: La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua.

Instrucciones: Responder según a su criterio cada una de las interrogantes del siguiente cuestionario, apreciando cada una de las opciones según corresponda.

Datos personales

Edad: 20 años a 30 años

31 años a 39 años

40 años a 50 años

51 años a 60 años

Género: Masculino Femenino

- A continuación, se presenta la siguiente escala de Likert, por favor tómela en cuenta para responder debidamente las siguientes preguntas:

Escala

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

No	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Suele controlar situaciones externas a su trabajo las cuales pueden posiblemente llegar a afectar al mismo?					
2	¿Está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades?					
3	¿En situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación?					
4	¿Puede controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar su mejor desempeño laboral?					
5	¿En actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas?					
6	¿Se considera optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener?					
7	¿El nivel de comprensión que sus compañeros tienen con usted cuando no se encuentra emocionalmente bien es el adecuado?					
8	¿Está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas?					
9	¿Se encuentra de acuerdo con la forma en cómo su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa?					
10	¿Está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa?					
11	¿Usted considera que los directivos tienen una comunicación asertiva?					

12	¿Considera que la misión y visión se desarrollan conforme al planteamiento empresarial?					
13	¿Usted considera que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras?					
14	¿Se encuentra de acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria?					
15	¿Considera que recibe incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa?					
16	¿Está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales?					

¡Muchas gracias por su tiempo y valiosa contribución!

Anexo 11

V de Aiken

Preguntas	Afirmaciones	Expertos	Opciones	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Validación	
1	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
2	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
3	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
4	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
5	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
6	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
7	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
8	2	3	2	1	1	0	0,67	
9	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
10	2	3	2	1	1	0	0,67	
11	2	3	2	1	1	0	0,67	
12	2	3	2	1	0	1	0,67	
13	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
14	3	3	2	1	1	1	1,00	válido
15	2	3	2	1	1	0	0,67	válido
16	3	3	2	1	1	1	1,00	válido

Nota: En la tabla se presenta la v de Aiken realizada en Microsoft Excel