

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



El manejo de la inteligencia emocional del líder con su equipo que se dedican a la venta de pollo frito Express, como herramienta en el logro de objetivos en el segmento popular en la ciudad de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de Graduación)

Edwin Alberto Méndez Rivera

Guatemala, marzo 2020

El manejo de la inteligencia emocional del líder con su equipo que se dedican a la venta de pollo frito Express como herramienta en el logro de objetivos en el segmento popular en la ciudad de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de Graduación)

Edwin Alberto Méndez Rivera

Lic. Federico Robles de la Roca (**Asesor**)

Licda. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, marzo 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Silvia Tatiana Serrano Nacato

Coordinadora



Guatemala, 18 de septiembre 2019

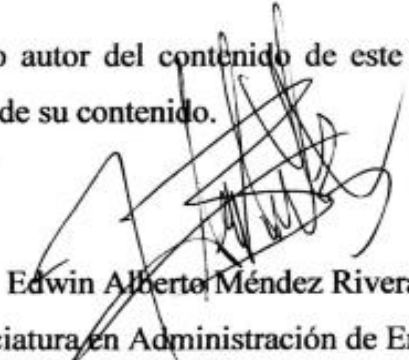
Señores

Facultad de ciencias económicas

Presente

Por este medio doy fe que el autor del artículo científico titulado **“El manejo de la inteligencia emocional del líder con su equipo que se dedican a la venta de pollo frito Express como herramienta en el logro de objetivos en el segmento popular en la ciudad de Guatemala”** confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.



Edwin Alberto Méndez Rivera

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné 201901941

REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.006-2020
SEDE SAN CRISTÓBAL

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Federico Robles de la Roca
Revisor: M. Sc. Edna Miranda de Juárez
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: " El manejo de la inteligencia emocional de líder con su equipo que se dedican a la venta de pollo frito Express, como herramienta en el logro de objetivos en el segmento popular de la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Edwin Alberto Méndez Rivera

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 22 de septiembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **"El manejo de la inteligencia emocional del líder con su equipo que se dedican a la venta de pollo frito Express, como herramienta en el logro de objetivos en el segmento popular en la ciudad de Guatemala"**, realizado por Edwin Alberto Méndez Rivera, carné 201901941, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Federico Robles de la Roca
Colegiado Activo 3161

Guatemala, 3 de diciembre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

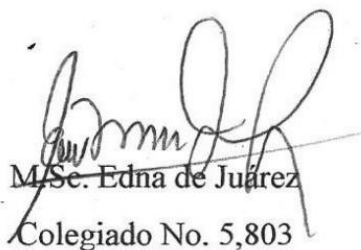
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“El manejo de la inteligencia emocional del líder con su equipo que se dedican a la venta de pollo frito Express, como herramienta en el logro de objetivos en el segmento popular en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Edwin Alberto Méndez Rivera, carné No. 201901941, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Por bendecir mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia por el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad.

A mi esposa

Por su apoyo, amor incondicional, consejos y paciencia que me ayudó a concluir esta meta.

A mi hijo

Por ser la motivación día a día y así poder ser un buen ejemplo.

A mis padres

Por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis hermanos

Por su apoyo moral que me permitieron permanecer con empeño, dedicación y cariño

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 pregunta de investigación	3
1.3 objetivos de investigación	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Definición del tipo de Investigación	4
1.4.1 Investigación descriptiva	4
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la Investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	5
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	5
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
Capítulo 2	
2.1 Presentación de resultados	8
Capítulo 3	
3.1 Extrapolación	15

3.2 Hallazgos y análisis general	21
3.3 Conclusiones	21
Referencias	23
Anexos	24

Listado de gráficas

Gráfica 1	8
Gráfica 2	9
Gráfica 3	10
Gráfica 4	11
Gráfica 5	12
Gráfica 6	13
Gráfica 7	14

Abstract

En el presente artículo científico se planteo como objetivo identificar los diferentes escenarios en búsqueda de poder determinar un índice de inteligencia emocional en los líderes de equipos los cuales tienen personal de venta en las tiendas a su cargo, cada tienda cuenta por lo menos cuatro personas.

Mediante la técnica de un test elaborado por Daniel Goleman, dicho test se les efectuó a los líderes, todos ellos con las mismas condiciones a nivel laboral.

Al momento de obtener los resultados del test se pudo identificar los diferentes parámetros que componen un nivel de influencia emocional, nivel de atención emocional, nivel de alegría, algunos presentan un bajo índice en respuesta al estrés, expresividad negativa, al contar con estos índices positivos como negativos son personas que tienen la capacidad de resolver de una manera más eficiente y eficaz los problemas que se le puedan presentar, además comprenden y motivan a las personas que los rodean.

Finalmente, se confirmó la importancia de poseer un alto índice de coeficiente emocional y que esto repercute en los resultados de las ventas y de los objetivos que se han planteado para la rentabilidad de la empresa.

Introducción

El presente artículo científico permite demostrar la importancia de conocerse a uno mismo y cómo reaccionar y actuar ante las diferentes situaciones que se presentan tanto en la vida personal como en la vida laboral, situaciones que se deben manejar de la mejor manera si lo que se desea es querer solucionar los problemas e influir positivamente en las personas que lo rodean.

Además de conocerse a uno mismo también buscar la mejora continua en la personalidad de cada persona, ya que algunos por su temperamento suelen reaccionar de una forma negativa influyendo también de forma negativa en los objetivos planteados ya sea en la vida personal y en la vida laboral.

Realizarse una autoevaluación y poder determinar en qué índices son los que se deben mejorar ya que la inteligencia emocional es posible de mejorarla, primero saber lo que sentimos en las diferentes situaciones, luego lograr un autocontrol, sentir empatía con las personas y por último practicar con las habilidades sociales, esta última es la capacidad de relacionarte satisfactoriamente con los demás, gestionar conflictos así como comunicarte claramente e influir sobre las personas.

A finales del siglo XX aparecieron varias investigaciones que presentaban a la inteligencia emocional como el principal motor de éxito y satisfacción personal, los estudios demostraban que los mejores líderes eran emocionalmente muy inteligentes, más adelante se demostró que los mejores líderes dependen de poseer un mejor índice de cociente emocional

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Para poder lograr las metas trazadas y alcanzar los objetivos de ventas y de servicio en la rama de la venta de pollo frito Express, es necesario contar con un líder o guía que pueda orientarlos y que tenga la capacidad de resolver los problemas con la mejor toma de decisión para cada acontecimiento que pueda surgir en el camino, es necesario que el líder cuente con la suficiente inteligencia emocional para poder lograrlo, pero ¿qué es la inteligencia emocional?, es un grupo de habilidades mentales que ayudan a las personas a reconocer sus propios sentimientos y los de otros, es el grado al cual pensamientos, sentimientos y acciones se alinean, Goleman sostiene que el éxito en la vida se basa más en nuestra motivación propia, la persistencia ante la frustración, la administración del estado de ánimo, la capacidad de adaptarnos y la capacidad de simpatizar y llevarnos bien con otros.

¿Se puede medir y desarrollar la inteligencia emocional?

Una cuestión en que la mayoría de los investigadores de EQ (Inteligencia Emocional) están de acuerdo, es que la inteligencia emocional puede desarrollarse, Goleman y Averían crearon programas de capacitación de uno a cinco días para ayudar a los líderes a mejorar su inteligencia emocional; Bar-on desarrollo quince módulos de aprendizaje electrónico que están disponibles en EQ University (eq.org).

Parte más reciente de la investigación en la inteligencia emocional indica que modera las reacciones de los empleados a la inseguridad en el trabajo y su capacidad de hacer frente al estrés cuando se ven amenazados a perder su empleo. Los empleados con el EQ más bajo reportaron más reacciones emocionales negativas y usaron estrategias para hacerles frente menos efectivas al tratar con el downsizing que aquellos con mayor EQ.

El MCF comprende el lado brillante de la personalidad, pero hay un número de rasgos que también constituyen el lado oscuro de la personalidad. Los rasgos del lado oscuro de la personalidad son comportamientos irritantes y contraproducentes exhibidos en momentos de

estrés e interfieren con la capacidad de un líder de construir equipos o tener resultados a través de otros. Virtualmente todos tienen uno o dos rasgos del lado oscuro, algunas de las claves para ser un líder más exitoso es saber que rasgos oscuros se poseen, identificando las situaciones en las que aparecen y desarrollar estrategias para mejorarlos.

La inteligencia emocional es tener herramientas para poder actuar inteligentemente, se desarrolla a lo largo de nuestra vida, nos habilitamos por las referencias por las reflexiones y allí aparecen los aprendizajes, el líder con inteligencia emocional es capaz de:

- Motivarse a sí mismo.
- Controlar los impulsos.
- Mostrar empatía.

Hay dos estados de ánimo en los que se puede dividir el coeficiente emocional: la parte intrapersonal y la parte interpersonal, la primera se refiere a la actitud a sus expectativas positivas a las relaciones prosperas que el líder tiene con el equipo, la segunda se refiere a como se relaciona con el equipo.

Para explicar de una manera muy sencilla la inteligencia emocional se puede dividir por procesos y estos son:

Autoconocimiento conocerse a sí mismo, de donde viene, quien es, cuáles son sus programas, cuando el líder logra auto conocerse, inmediatamente surge el autodescubrimiento, este es cuando el líder se acepta como es con sus defectos y cualidades, luego surge la auto estima y en esta etapa el líder empieza a autoestimarse y conduce al líder a una zona de mucho privilegio, seguidamente el líder se autosugestiona y crea una imagen diferente de sí mismo eso es lo que hace efecto a la automotivación y si el líder está motivado entra en una zona de autoconfianza para poder pensar y actuar de una manera asertiva, en donde por último el líder se sentirá auto realizado

Un estudio en los Estados Unidos confirma que la mitad de los colaboradores de una empresa dicen que carecen de motivación para continuar aprendiendo, y para mejorar su desempeño, cuatro de 10 colaboradores dicen que tienen problema para trabajar colaborativamente, dos de

cada 10 colaboradores no logran autodisciplinarse esto quiere decir que no tienen hábitos laborales.

Al momento que el líder maneje los problemas y que cuente con la suficiente inteligencia emocional los colaboradores y el equipo por restaurante se sentirán más identificados con la empresa y con el líder, los colaboradores al momento de tener esa confianza y ese respaldo que solo el líder les proporcionara podrá llegar más fácilmente a sus metas.

Por tal razón se plantea la siguiente interrogante

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuenta el líder con un alto índice de Inteligencia Emocional que los equipos que están a su cargo son más eficientes y comprometidos en el logro de metas y objetivos?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar las consecuencias que los equipos de trabajo de los restaurantes que se dedican a venta de pollo Express no cuenten con un líder con la suficiente inteligencia emocional para contribuir al logro de objetivos.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Establecer si los restaurantes que se dedican a la venta de pollo Express poseen líderes con un índice adecuado de inteligencia emocional para dirigir a sus grupos y así lograr las metas trazadas.
2. Evaluar si los líderes de los equipos cuentan con el índice adecuado de inteligencia emocional para resolución de problemas y conflictos.
3. Demostrar que los líderes de equipos con un índice mayor de inteligencia emocional logran con más rapidez llegar a sus metas y KPIS que tienen establecidos en los restaurantes que se dedican a la venta de pollo frito Express.

1.4 Definición del tipo de investigación

Investigación de tipo descriptiva, dirigida al grupo de líderes de sus grupos de trabajo a su cargo se busco identificar propiedades innatas de las personas, su comportamiento, se midió una serie de cuestiones y se analizo independientemente para poder obtener una cierta guía para poder determinar ventajas y desventajas que poseen los lideres al momento de intentar manejar a un grupo de trabajo.

1.4.1 Investigación descriptiva

Dentro de nuestra investigación se midieron características de personas y/o grupos de trabajo, obteniendo datos por medio de encuestas y pruebas realizadas al grupo en investigación, a través de los resultados se lograra interpretar el comportamiento del grupo ante las diferentes situaciones y rendimientos en el trabajo que desempeñan, el objetivo es comparar el comportamiento de los grupos con diferentes líderes.

1.5 sujeto de la investigación

La evaluación y determinación de que nivel de coeficiente emocional tienen los líderes de los equipos es vital para poder comprobar que tan alto o tan bajo es el rendimiento del equipo y cómo influye su líder en ellos, en conclusión el sujeto de investigación es el líder como tal.

1.6 alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

Se estima que el tiempo para la recolección de datos, investigación de información y análisis se podrá determinar y aproximadamente se tendrá un tiempo de cuatro meses para poder determinar conclusiones al caso a investigar.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizo en los distintos puntos de venta de la ciudad capital, teniendo en cuenta que cada líder tiene a cargo alrededor de veinticuatro unidades de supervisión, se pudo evaluar por zonas ya que los lideres la mayoría de las veces tienen sectorizado su area por zonas.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

Teniendo en cuenta cuantos puntos de venta hay en la ciudad de Guatemala se considera que hay 300 puntos de venta se utilizo el análisis para tres marcas las cuales son las siguientes, Pollo Pinulito, Pollo Granjero y Pollo Rapidito concluyendo que el nivel de muestra es de 89 personas, aplicando un nivel de confianza del 93% y un porcentaje de error del 8%.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{300 \times 3.2761 \times 0.5 \times 0.5}{0.0064 \times 299 \times 3.2761 \times 0.5 \times 0.5} = 89$$

1.8 definir instrumentos de investigación

Se empleara un test que consta de 68 preguntas, análisis con respecto a sus pares y una evaluación para poder medir el coeficiente emocional.

1.9 Recolección de datos

Para el análisis de los datos que nos arroja el test se utilizara la plataforma en la web, esto permitirá analizar las respuestas de en conjunto relacionadas con el propósito de esta investigación, que es conocer qué nivel de coeficiente emocional es con el que cuentan y así poder hacer una comparación con resultados de su equipo, se envió el test por medio de un link a sus móviles.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se enviaron los test por medio de Whatsapp al momento de recibir los test resueltos se procedió a realizar el vaciado de información para poder realizar la tabulación, con esto se buscó identificar claramente las tendencias de respuestas en cada test, tomando en cuenta que la ponderación será puntuación de 2 y 3 (bajo), 4 y 5 (medio) y 6 y 7 (alta), que consistió en establecer lo siguiente:

- Nivel de inteligencia emocional:
 - Alta: supone que la persona evaluada tiene dificultades para enfrentarse a circunstancias inesperadas o complicaciones habituales, los niveles de estrés son bastante elevados por lo que tienen que buscar un momento del día para realizar técnicas de relajación mediante la respiración y la meditación.
 - Normal: refleja unos niveles de estrés normales sin embargo puede lograr un completo bienestar emocional realizando algunos ejercicios de meditación.
 - Baja: implica tener una tolerancia a situaciones estresantes o difíciles, esto puede ser positivo puesto que en ocasiones la persona no puede controlar los sucesos que ocurren y en el caso de tener que enfrentarlos a situaciones de estrés, es bueno tener un nivel de relajación y de tolerancia.

- Nivel de influencia emocional.
 - alto: quiere decir que las personas se dejan llevar por los sentimientos y emiten respuestas basados en esos sentimientos.
 - Bajo: están relacionadas con una forma de comportamiento fría y calculadora, basada en la información que tienen y dejando de lado los estados emocionales.

- Nivel de alegría:
 - Alto: se relacionan con personas que hacen suya la alegría de los demás, una actitud positiva es muy importante para fortalecer la salud mental, significa que es una persona feliz y que tiene facilidad para experimentar ese tipo de emociones de

manera regular, aun así esta persona recuerda mantener ese estado de trabajando día a día en su salud mental.

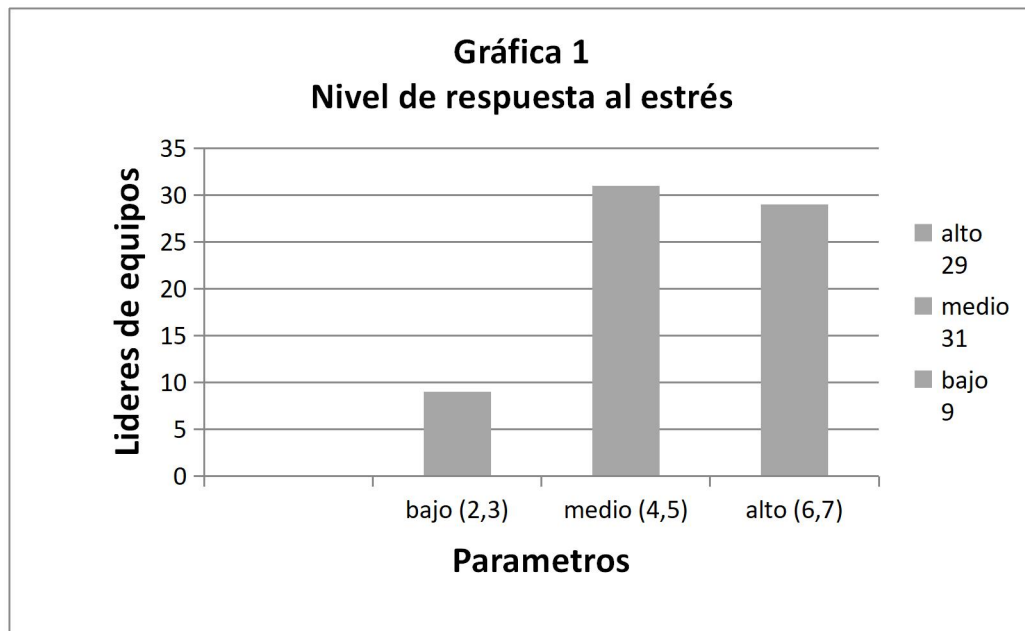
- Normal: implica una capacidad moderada para experimentar alegría y sensaciones placenteras, a pesar que no parece que presenten ningún tipo de trastornos o síntomas propios de depresión, es importante que esa persona intente trabajar en sus habilidades personales para llegar a ser una persona totalmente feliz
- Nivel de expresividad negativa.
 - Alta: implica la expresión de los sentimientos que puede resultar inadecuada o inoportuna su expresión.
 - Baja: implica que la persona es capaz de ocultar su desagrado o incomodidad ante una determinada situación.
- Nivel de atención emocional.
 - Alto: en esta escala perciben sus emociones de manera intensa, corriendo el riesgo de dejarse llevar por ellas.
 - Bajo: tienden a no dejarse llevar por sus estados emocionales, son personas en la que prima la racionalidad a los propios sentimientos.
- Nivel de conocimiento empático.
 - Alto: la persona percibe con claridad el estado de ánimo de los demás, lo que hará que la interacción con ellos se desarrolle de manera positiva.
 - Baja: implica un desconocimiento o ignorancia del estado de ánimo de otros, lo que puede dificultar la interacción con ellos.
- Nivel de expresividad positiva
 - Alta: Implica la expresión de los sentimientos positivos, de agrado o acuerdo.
 - Baja: implica una baja expresión de sentimientos positivos, que según el grado, pueden llegar a implicar rechazo o desacuerdo ante la situación en que se encuentre dicha persona.

Capítulo 2

Resultados

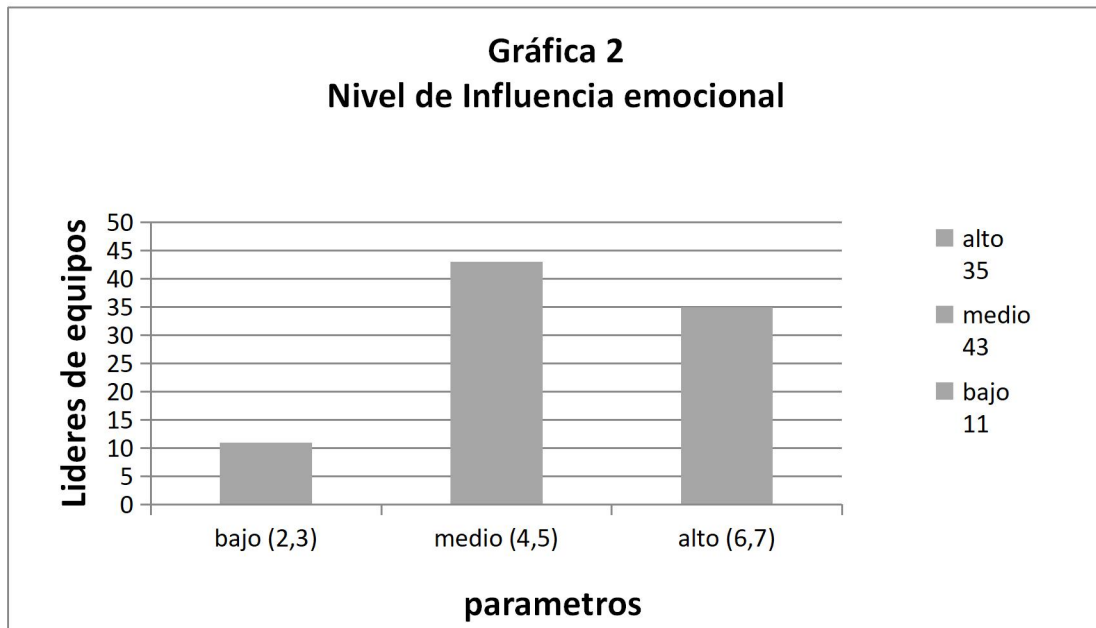
2.1 Presentación de resultados

De acuerdo a los test realizados, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes.



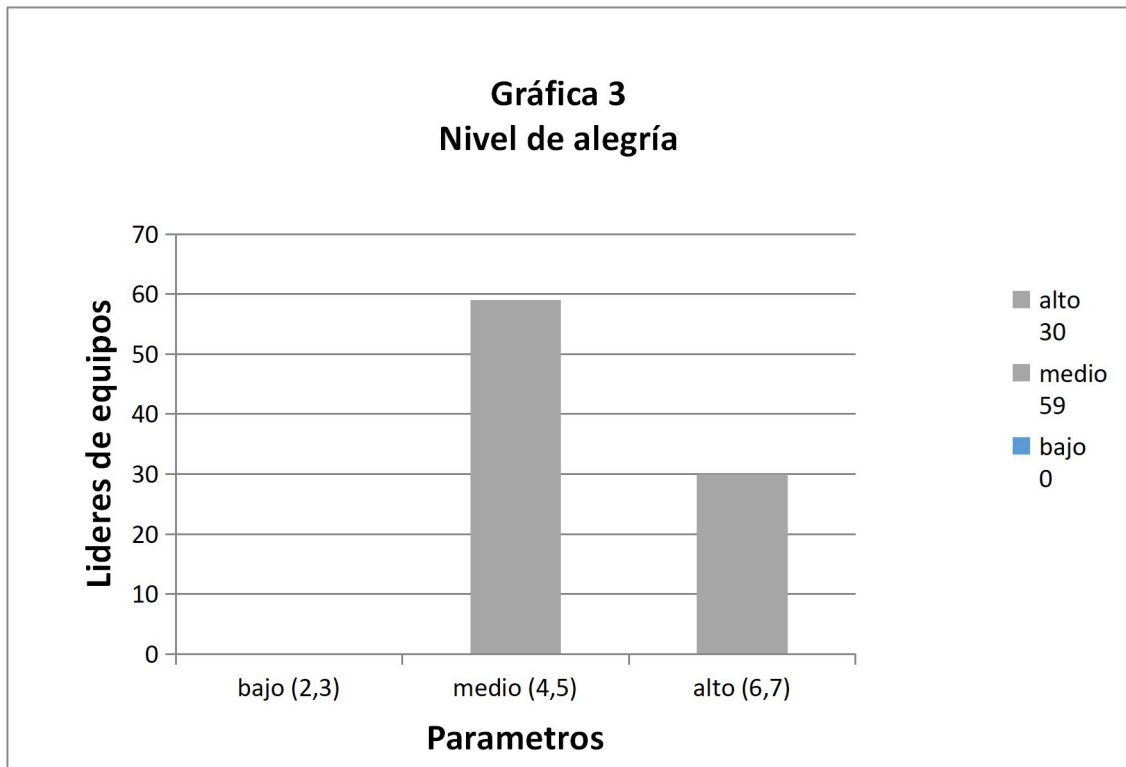
Fuente: elaboración propia, año 2019

Al momento de obtener los datos en la medición del nivel de estrés de los líderes se puede analizar que la mayoría de estos no están preparados para controlar el estrés y necesitaría de alguna ayuda para poder hacerlos por ejemplo, ejercicios de relajación, técnicas de respiración entre otras, este dato analizado es esencial poder manejarlo ya que al saber manejar el estrés le será más fácil manejar situaciones difíciles y así poder tomar la mejor decisión a cualquier problema que se le presente en temas laborales.



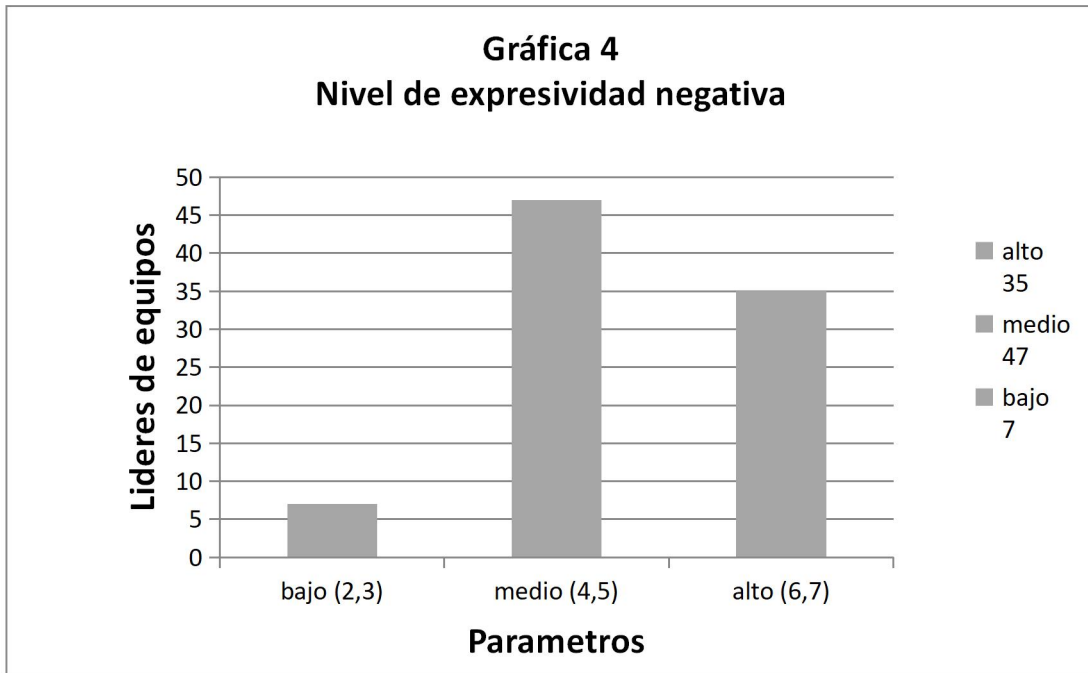
Fuente: elaboración propia, año 2019

Analizando la gráfica se detecta que el nivel de influencia emocional de la mayoría de las personas está en el nivel medio, este parámetro indica la característica que las personas se muestran seguras de sí mismas y lo pueden transmitir con mayor asertividad y facilidad y esto conlleva que las personas se contagien de esa seguridad, por lo contrario los líderes con índice de nivel bajo puede expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto, maneja mal los sentimientos compulsivos y emociones, no piensa con claridad y pierde control cuando es sometida a presión.



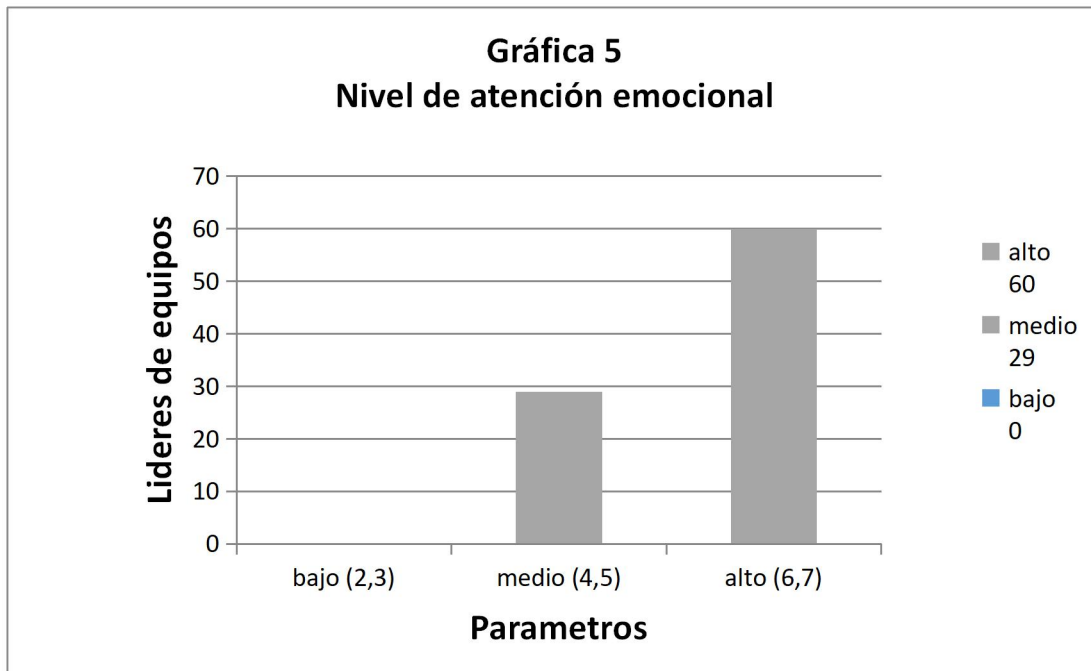
Fuente: elaboración propia, año 2019

La mayoría de personas evaluadas refleja niveles de alegría en parámetro medio, esto quiere decir que manejan la interacción social de una manera normal y a pesar que no parece que presenten ningún tipo de trastornos o síntomas propios de presión es importante que estas personas puedan trabajar en sus habilidades personales para llegar a ser líderes totalmente felices, y los líderes con niveles altos de felicidad hacen suya la alegría de los demás la mayoría de veces se les notará con una actitud positiva y esto quiere decir que de manera regular tiene facilidad para experimentar este estado..



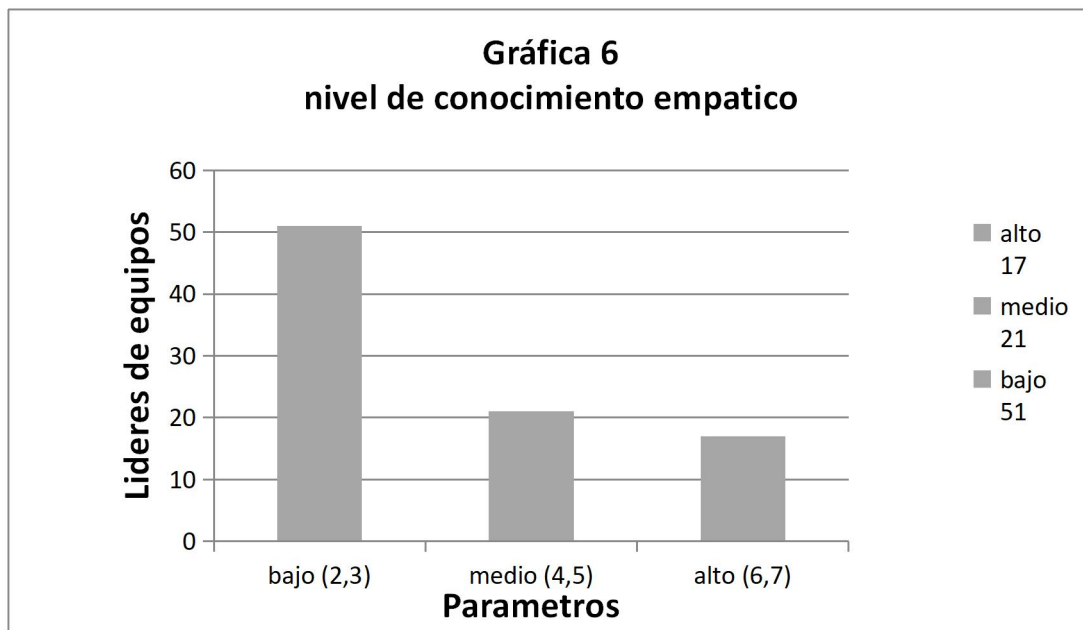
Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados del test muestran que la mayoría de los líderes no puede ocultar de cierta forma expresiones de negatividad y puede resultar inadecuada y/o oportuna su expresión entre determinada situación.



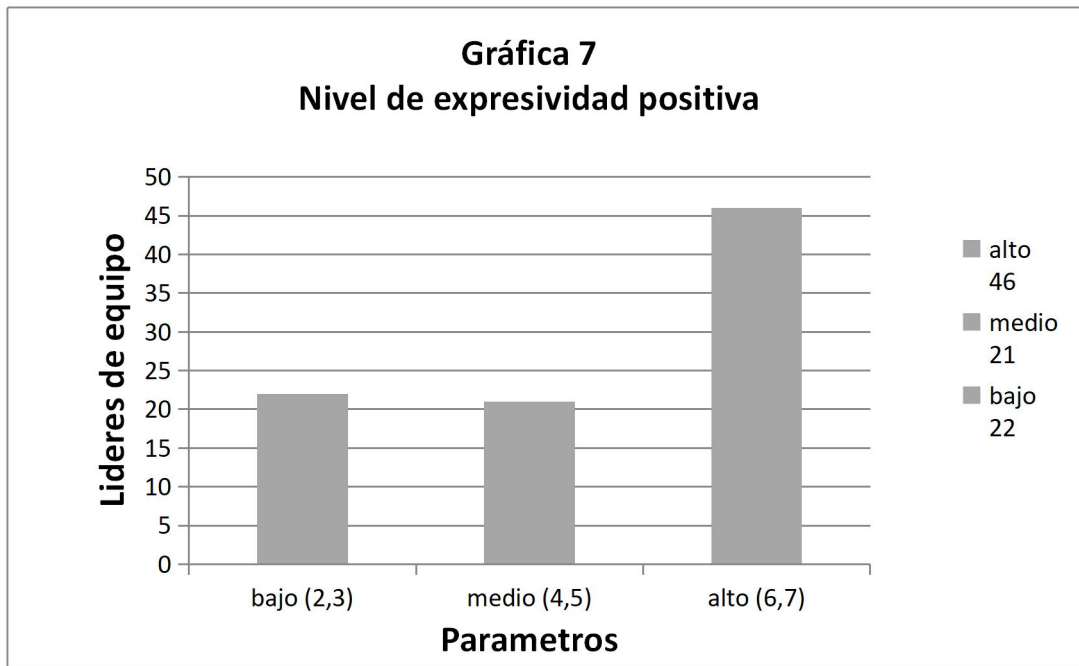
Fuente: elaboración propia, año 2019

Al analizar los resultados se concluye que el 67% de los líderes tiende a percibir sus emociones de manera intensa y suelen dejarse llevar por ellas, y el otro 33% tienden a no dejarse llevar por sus estados emocionales, son personas en la que prima la racionalidad a los propios sentimientos.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Se muestran los resultados de la siguiente gráfica la cual indica que el 45% de las personas evaluadas son apáticas y no percibe con claridad el estado de ánimo de los demás, lo que ocasiona que la interacción con ellos se desarrolle de manera negativa, esto implica un desconocimiento o ignorancia al momento de querer trasladar objetivos y directrices precisas ya que nos les llegará la información de manera correcta.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Como resultados de la gráfica se puede percibir que los niveles altos implica la expresión de los sentimientos a un momento de agrado o acuerdo son muy notorios en este nivel, y se observa niveles medios y bajos con un 24% y 25% respectivamente en los cuales las expresiones pueden llegar a ser de rechazo o desacuerdo estos últimos parámetros afectan al equipo ya que el subalterno puede transmitirle una buena noticia pero el líder reaccionará con una expresión de desagrado y puede ocasionar que el subalterno se sienta decepcionado o piense que su trabajo está mal realizado.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

El tema de inteligencia emocional y/o cociente emocional es muy importante ya que abarca el estudio de las emociones, hasta hace poco era un misterio poder evaluar y analizar las emociones estudiando el cerebro humano, también poder tomar en cuenta la empatía que es la capacidad de interpretar las emociones de los demás, si no se sabe la necesidad o la preocupación de los demás, no existe ese sentimiento de ayuda, es allí donde se debe estar inmersos en la necesidad de contar con una persona con una inteligencia emocional con índices razonables para poder dirigir a un equipo ya que son varios los factores que en conjunto tendrán impacto en las decisiones y alcance de objetivos que se deban tomar.

Autor	Título del documento	Datos editoriales	Ideas Centrales	Ideas secundarias
Thompson, Gamble, Peteraf, Strickland	Administración estratégica	2012, McGRAW-HILL/INTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V. Prolongacion paseo la Reforma 1015 Torre A Colonia Desarrollo Santa Fe C.P. 01376 México D.F.	<p>Crear una organización capaz de ejecutar una buena estrategia trabajando en la gente, esto se lograra con desarrollando las capacidades y competencias de los lideres.</p> <p>Lo mas importante es tener personas con inteligencia emocional que sepan decifrar lo que hay que hacer y poder influir en las personas de una manera positiva y hacer que las cosas sucedan.</p>	<p>Se debe de contar con los recursos necesarios para la capacitación y retención de los colaboradores que presentan habilidades especiales.</p> <p>Se debe de tener la estructura y procesos necesarios para que se pueda generar esta retención de colaboradores.</p> <p>Construir y fortalecer competencias esenciales y capacidades con un nivel de coeficiente emocional alto en las personas.</p>

Autor	Título del documento	Datos editoriales	Ideas Centrales	Ideas secundarias
Daniel Goleman	La inteligencia emocional, ¿por qué es más importante que el cociente intelectual?	2018, Penguin Random House Grupo Editorial S. A. de C.V. Blvd. Miguel de Cervantes Saavedra Núm. 301 1er piso colonia Granada, Delegación Miguel Hidalgo C.P.11520, Ciudad De México.	<p>Percepciones de conceptos básicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La emoción no es más que cualquier agitación o trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión, cualquier estado mental, vehemente. 2. La naturaleza de la inteligencia emocional. 	<p>La inteligencia interpersonal consiste en la capacidad de comprender a los demás: cuales son las cosas que los motivan, como trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos.</p>

Autor	Título del documento	Datos editoriales	Ideas Centrales	Ideas secundarias
Daniel Goleman	Liderazgo, cómo aprovechar las lecciones de la experiencia	2007, McGraw-Hill interamericana editores S.A. De C.V. Prolongación paseo de la Reforma 1015, Torre A pisos 16 y 17, Colonia Desarrollo Santa Fe, delegación Alvaro Obregon C.P 01376 México D.F. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria editorial Mexicana Reg, Núm. 736	<ol style="list-style-type: none"> 1. El liderazgo implica una interacción entre el líder, los seguidores y la situación. 2. Evaluación del liderazgo y medición de sus efectos. 3. Determinar las diferencias individuales de cada líder. 4. Evaluar prácticas de talento integradas. 5. Que fortalezas y debilidades tiene el líder. 6. Que el líder cuente con metas y objetivos claros y bien definidos. 7. Que exista retroalimentación. 8. Que el líder sea capaz de construir equipos. 9. Que tenga la habilidad para desarrollar habilidades de liderazgo. 	<p>La manera de influir en un grupo hacia el logro de sus metas es esencial.</p> <p>Determinar los componentes críticos del desarrollo.</p> <p>Tener enfoque en comportamientos de mantener, empezar y detener lo que se hace.</p> <p>Contar con pensamiento crítico.</p>

Autor	Título del documento	Datos editoriales	Ideas Centrales	Ideas secundarias
Gerry Johnson, Kevan Scholtes, Richard Whittington	Dirección Estratégica	2006, Pearson Educación S.A. Ribera del Loira, 28 28042 Madrid (España).	Como es el comportamiento de las personas de manera individual y como es el comportamiento en grupo. El impacto que genera el comportamiento de las personas y actitudes de las mismas en la organización	Definición de objetivos y como los líderes deben de tener la dirección y el conocimiento de poder transmitirlos. Como difundir el conocimiento de los líderes hacia los demás colaboradores de una manera rápida y eficaz. Como el líder puede leer los comportamientos de los subalternos

Según Aberman (2007):

Las personas pueden ser en extremo ineficaces cuando sus pensamientos, sentimientos y acciones están mal alineados, parece que los líderes que piensan en algo mientras hacen otra cosa son quizá menos efectivos en su capacidad de influir en los grupos hacia el logro de sus metas. La literatura sobre el coeficiente emocional también debe ser acreditada por popularizar la idea de que las capacidades no cognitivas, como la tolerancia al estrés, la asertividad y la empatía pueden desempeñar roles importantes con

el éxito del liderazgo, las emociones humanas son aspectos muy importantes de la interacciones de uno a uno y del trabajo en equipo. Se examinan las relaciones entre la personalidad, la inteligencia y la inteligencia emocional con el éxito en el liderazgo, en general, todos estos atributos pueden ayudar a un líder en influir a un grupo hacia el cumplimiento de sus metas, pero en y por si mismo no son mismos no son garantía del éxito del liderazgo. Con frecuencia la situación dictara que rasgos de personalidad, componentes de la inteligencia o atributos de la inteligencia emocional afectaran positivamente la capacidad de un líder de influir a un grupo.

La teoría más reciente para comprender la inteligencia la divide en tres componentes relacionados: la inteligencia analítica, la inteligencia práctica y la inteligencia creativa. Los tres componentes están interrelacionados, la mayor parte de la investigación muestran que los lideres poseen más altos niveles de inteligencia analítica que la población en general y que los líderes más inteligentes a menudo hacen mejores líderes. La inteligencia analítica parece conferir dos beneficios primarios a los líderes. Primero, los líderes que son más inteligentes parecen mejores para resolver problemas. Segundo, y quizá más importante, los líderes más listos parece beneficiarse de la experiencia.

Los roles de la inteligencia práctica y la creativa en el liderazgo recibe atención creciente. La inteligencia práctica, o nuestro conocimiento o experiencia relevante al empleo demuestran ser extremadamente importante para los líderes. Los líderes con más altos niveles de inteligencia práctica parecen ser mejores para resolver problemas bajo estrés. Más aun, la inteligencia practica parece ser la más fácil de cambiar los tres componentes.

La inteligencia creativa incluye el desarrollo de productos y procesos nuevos útiles y la creatividad es en extremo importante para el éxito de muchos negocios de hoy.

La inteligencia emocional es un concepto relativamente nuevo y hay al menos cuatro definiciones de inteligencia emocional. En general la inteligencia emocional tiene que ver con comprender y responder a nuestras emociones y las de otros. Los líderes que pueden alinear mejor sus pensamientos y sentimientos con sus acciones pueden ser más efectivos que los líderes que creen y sienten de una forma acerca de algo, pero luego hacen lo contrario al respecto. Aun cuando la inteligencia emocional ayuda a señalar la función que las emociones y las capacidades no cognitivas desempeñan en el éxito del liderazgo, parte de ello parece no ser más que otra etiqueta para la personalidad. Si este es el caso, la inteligencia emocional puede ser una moda pasajera del liderazgo que desaparecerá con el tiempo (p192, 193,194).

3.2 Hallazgos

Con la investigación realizada y el análisis de los datos, se determina que la finalidad de las evaluaciones consiste en conocer qué relación existe entre las ponderaciones del test realizado con respecto a los resultados de sus metas que posee a cada líder, para poder realizar esta conexión entre ambas circunstancias se puede apreciar un cuadro en donde demuestra ponderación en porcentajes en los niveles de ventas de los grupos que lideran.

3.3 Conclusiones

1. El autoconocimiento es primordial para poder entender y hacer un análisis de cómo las reacciones de la persona varían ante cada situación y/o problemática que se le presenta,

después de poder auto conocerse buscar las diferentes alternativas para poder mejorar la inteligencia emocional.

2. La importancia del nivel de influencia que los líderes puedan tener con el personal a cargo, esto es importante ya que es un acto en el cual se puede convencer a la otra persona hasta el punto de guiarla por el camino deseado y debe de ser una influencia positiva y bien transmitida solo así se contribuirá a lograr los objetivos planteados.
3. Entender que se puede desarrollar las habilidades emocionales, por que las personas que manejan con mayor destreza esas habilidades tienden a mayor proporción de ser eficaces en su vida y por lo tanto a sentirse satisfechas

Referencias

Curphy Gordon, Ginnett Robert, Hughes Richard (2007). *Liderazgo*. (5ª. ed.). México: McGraw Hill.

Gamble John, Peteraf Margaret, Strickland A.J, Thompson Arthur (2012). *Administración estratégica* (4ª. ed). México: McGraw Hill.

Goleman Daniel, (2018). *La Inteligencia Emocional*. (1ª. ed.) México. Penguin Random House.

Hernández Sampieri, Roberto (1991). *Metodología de la Investigación*. (1ª. ed.). México: McGraw Hill.

Johnson Gerry, Scholes kevan, Whittington Richard (2006). *Dirección estratégica*. (7ª. ed). Madrid, España: Pearson Educación.

Martínez, José (2017). *Dinámica de la Investigación*. (1ª. ed.). Guatemala: Publicaciones AMC. Tesis.

Psicología Online. (19 diciembre 2018). *Test de inteligencia emocional*. Recuperado:

<https://www.psicologia-online.com/test-de-inteligencia-emocional-3313.html>

Que buen curso. (enero 2019). *Curso de Inteligencia Emocional*. Recuperado

http://quebuencurso.com/regitrarse_0.asp?ky=D8D43823-1716-407E-A9AB-886A2741A9E6&cr=1350

Anexos

Anexo 1



Formato de preguntas realizadas

Universidad Panamericana de Guatemala

Grupo PEI

Facultad de Ciencias Económicas

San Cristóbal 2019

Carrera Administración de empresas

Test realizado a líderes de equipos de operaciones realizada en la ciudad de Guatemala.

Objetivo: obtener información sobre los índices de inteligencia emocional.

Indicaciones: señale con una X la escala que considere aplica respecto a su capacidad de identificar sus emociones.

1= Totalmente en desacuerdo

2= Desacuerdo

3= Medianamente de acuerdo

4= De Acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

		Totalmente desacuerdo			Totalmente de acuerdo	
1	No me afectan fácilmente los acontecimientos.	1	2	3	4	5
2	Mantengo la calma durante situaciones de emergencia.	1	2	3	4	5
3	Creo que las emociones dirigen nuestras vidas.	1	2	3	4	5
4	Siento la alegría de los demás.	1	2	3	4	5
5	Me cuesta demostrar a la gente que estoy furioso con ellos.	1	2	3	4	5
6	A menudo ignoro mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7	No siento compasión por los criminales.	1	2	3	4	5
8	Lloro de emoción con facilidad.	1	2	3	4	5
9	Las desgracias ajenas me perturban.	1	2	3	4	5
10	Planifico mi vida basándome en cómo me siento.	1	2	3	4	5
11	A veces me río a carcajadas cuando leo o cuando veo la televisión.	1	2	3	4	5

12	Reflexiono sobre las causas de mis emociones.	1	2	3	4	5
13	Hago caso a mis sentimientos cuando voy a tomar una decisión importante.	1	2	3	4	5
14	Expreso físicamente mi afecto.	1	2	3	4	5
15	Raramente muestro mi enfado.	1	2	3	4	5
16	Me disgustan las fiestas de cumpleaños infantiles.	1	2	3	4	5
17	Si algo es gracioso, me río a carcajadas.	1	2	3	4	5
18	Me compadezco de los sin techo.	1	2	3	4	5
19	Creo que los criminales deberían recibir ayuda antes que castigo.	1	2	3	4	5
20	No puedo ayudar pero parezco afectado cuando sucede algo malo.	1	2	3	4	5
21	No me afecta la felicidad de los demás.	1	2	3	4	5
22	Tengo dificultades para demostrar mi afecto.	1	2	3	4	5
23	A menudo me detengo a analizar cómo me siento.	1	2	3	4	5
24	Escucho a mi cerebro antes que a mi corazón.	1	2	3	4	5
25	Me cuesta demostrar a la gente que me importa.	1	2	3	4	5
26	No siento mucha compasión por las personas desempleadas.	1	2	3	4	5
27	Muestro mi tristeza.	1	2	3	4	5
28	Raramente analizo mis emociones.	1	2	3	4	5
29	Generalmente, termino riéndome si los que me rodean también lo hacen.	1	2	3	4	5
30	Raramente pienso sobre cómo me siento.	1	2	3	4	5
31	Me disgusta estar rodeado de gente feliz cuando me siento triste.	1	2	3	4	5
32	Me cuesta mantener mi mal humor si la gente que me rodea está contenta.	1	2	3	4	5
33	Desprecio cualquier debilidad.	1	2	3	4	5
34	Generalmente, soy consciente de lo que siento.	1	2	3	4	5
35	Ojalá pudiera exteriorizar fácilmente mis sentimientos negativos.	1	2	3	4	5
36	Expreso mi felicidad como si fuera un niño.	1	2	3	4	5
37	No sé cuales son mis sentimientos.	1	2	3	4	5
38	Raramente lloro durante una película triste.	1	2	3	4	5
39	Mantengo la calma incluso en situaciones tensas.	1	2	3	4	5
40	No me afecta el dolor y sufrimiento de los demás.	1	2	3	4	5
41	Raramente advierto mis reacciones emocionales.	1	2	3	4	5
42	Creo que los pobres merecen nuestra compasión.	1	2	3	4	5
43	No exteriorizo mis sentimientos por muy infeliz que sea.	1	2	3	4	5

44	Exteriorizo mis sentimientos cuando estoy contento.	1	2	3	4	5
45	No me gusta involucrarme en los problemas de los demás.	1	2	3	4	5
46	Sospecho que la expresión de mi cara me delata cuando estoy triste.	1	2	3	4	5
47	Me preocupo por los demás.	1	2	3	4	5
48	Me guardo mis sentimientos positivos para mí.	1	2	3	4	5
49	No exteriorizo mis sentimientos por muy aterrizado que esté.	1	2	3	4	5
50	Raramente me dejo atrapar por la emoción.	1	2	3	4	5
51	Creo que las decisiones importantes deben estar basadas en el razonamiento lógico.	1	2	3	4	5
52	Le presto mucha atención a mis sentimientos.	1	2	3	4	5
53	Abrazo a mis amigos más cercanos.	1	2	3	4	5
54	Siento compasión por aquellos que están peor que yo.	1	2	3	4	5
55	Me conmocionaría ver a un animal herido.	1	2	3	4	5
56	Sufro con las penas de los demás.	1	2	3	4	5
57	Me preocupo poco por los demás.	1	2	3	4	5
58	Me siento profundamente conmovido por las desgracias de los demás.	1	2	3	4	5
59	Grito o chillo cuando estoy enfadado.	1	2	3	4	5
60	Mis objetivos en la vida están basados en la inspiración, más que en la lógica.	1	2	3	4	5
61	Tomo mis decisiones siguiendo hechos, no sentimientos.	1	2	3	4	5
62	Cuando otros están de celebración, siento empatía.	1	2	3	4	5
63	Advierto mis emociones.	1	2	3	4	5
64	Me gusta ver a los niños abriendo los regalos.	1	2	3	4	5
65	Planifico mi vida de forma lógica.	1	2	3	4	5
66	Escucho a mi corazón antes que a mi cerebro.	1	2	3	4	5
67	Me influye poderosamente el buen humor de los demás.	1	2	3	4	5
68	Muestro mi miedo.	1	2	3	4	5