

Licenciatura en Psicología Organizacional

“Inteligencia Emocional y Estilos de Liderazgo de los empleados de la Financiera Solar S.A. Ahorros y Finanzas de Asunción.”

Gloria Fátima Ayala de Cabrera
Asunción – Paraguay
Año 2018

INDICE

CAPÍTULO 1.....	4
PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.2.1. Pregunta Genérica.....	9
1.2.2. Preguntas Específicas.	10
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3.1. Objetivo General.....	10
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
CAPÍTULO 2.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. CONCEPTO DE INTELIGENCIA	11
2.2. CONCEPTO DE EMOCIÓN.....	13
2.3. CONCEPTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	14
2.4. IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES	16
2.5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS COMPETENCIAS DEL	17
2.6. CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	18
2.7. DOMINIOS PRINCIPALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.	19
2.8. EL MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	20
2.8.1. Percepción emocional.....	20
2.8.2. Facilitación emocional del pensamiento.....	20
2.8.3. Comprensión emocional.	20
2.8.4. Regulación emocional.....	21
2.9. CONCEPTOS DE LIDERAZGO.....	21
2.10. CARACTERÍSTICAS DEL LÍDER POSITIVO	23
2.11. MODELO DE LIDERAZGO DE RANGO COMPLETO DE B. BASS Y B. AVOLIO.....	25
2.12. EL LIDERAZGO DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES.....	30
2.13. LIDERAZGO FEMENINO Y MASCULINO EN LAS ORGANIZACIONES	33
CAPÍTULO 3.....	36
DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
3.1. ÁREA DE ESTUDIO.....	36
3.2. LIMITACIONES	36
3.3. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	36
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE ESTUDIO	38
3.4.1. Operacionalización de las variables.....	39
3.5. ALCANCE.....	40
3.6. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.7. ENFOQUE.....	40
3.8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40

3.9. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.10. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.10.1. Test de Estilos de Liderazgo.....	43
3.11. TIPOS DE CUESTIONARIOS	44
3.12. PLAN DE ANÁLISIS.....	44
3.13. IMPLICACIONES ÉTICAS	45
CAPÍTULO 4.....	47
ANÁLISIS DE RESULTADOS	47
4.1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE LIDERAZGO EN LOS EMPLEADOS DE LA FINANCIERA SOLAR. S.A. AHORROS Y FINANZAS	47
4.1.1. Nivel de Atención emocional en los empleados de la Financiera Solar S.A. Ahorros y Finanzas según el sexo.....	47
4.1.2. Nivel Claridad emocional en los empleados de la Financiera Solar S.A. Ahorros y Finanzas según el sexo.....	48
4.1.3. Nivel de Reparación emocional en los empleados de la Financiera Solar S.A. Ahorros y Finanzas según el sexo.	49
4.2. RESULTADOS DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO.....	50
4.2.1. Estilo transformacional en los empleados de mandos medios para abajo de Financiera Solar S.A Ahorros y Finanzas.....	51
4.2.2. Estilo transaccional en los empleados de la Financiera Solar S.A Ahorros y Finanzas.	52
4.2.3. Estilo pasivo/evitativo en los empleados de la Financiera Solar S.A Ahorros y Finanzas.	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	61
ANEXO I	66
ANEXO II.....	68

RESUMEN

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo exploratorio, sobre el nivel de inteligencia emocional y estilos de liderazgo que presentan los empleados de la Financiera Solar S.A Ahorros y Finanzas, según su sexo, de la ciudad de Asunción. La metodología utilizada fue cuantitativa y las técnicas de recolección de información usadas fueron un test psicológico que mide la Inteligencia emocional y un cuestionario sobre los estilos de Liderazgo. La muestra contó con la participación de 49 empleados como mínimo quienes respondieron el test TMMMS24, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario de MLQ5X,-

Short para medir estilos de liderazgo. En la conclusión se detallaron los resultados del nivel de la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los empleados de dicha financiera, se presentó gráficamente los respectivos resultados de cada variable de estudio. De acuerdo a los resultados se determinó que la mayoría de los sujetos de estudio se encuentran en un nivel aceptable de inteligencia emocional y un estilo de liderazgo transformacional. En los resultados se obtuvieron promedios altos y moderados, tanto en los niveles de inteligencia emocional y estilos de liderazgo, a excepción del estilo evitativo/pasivo, el cual se presentó en niveles bajos. Se puede concluir de esta manera que los niveles de atención emocional, reparación emocional y claridad emocional arrojaron resultados adecuados con porcentajes alto y moderado, ante el equilibrio de estos elementos se determina de esta manera el

desarrollo de Inteligencia emocional en los empleados de dicha financiera con resultados favorables. En cuanto a estilo de liderazgo que mayormente presentan los empleados es el estilo de liderazgo transformacional. Si bien el porcentaje es parejo, tanto en el sexo masculino y el sexo femenino, nos indica que es un resultado

X

positivo porque es el dominante de los estilos de liderazgo porque lo distingue el estilo apropiado y poseen roles para potenciar en el ambiente laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, liderazgo, estilos, emoción, transacción, transformacional, pasivo / evitativo.