

**Licenciatura en Psicología Organizacional**

***“Inteligencia emocional y estilos de liderazgo en encargados de sucursales de una cadena de farmacia de Ñemby”***

**Antenor Aurelio Acosta Peralta**

**Asunción – Paraguay  
2019**

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| LISTA DE TABLAS .....   | vi |
| RESUMEN   |    |
| EJECUTIVO.....  | 1  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 2  |
| CAPÍTULO I.....   | 4  |
| 1.1. Planteamiento y formulación del problema.....                        | 5  |
| 1.2. Formulación del problema.....  | 8  |
| 1.3. Objetivos.....   | 8  |
| 1.4. Justificación.....   | 9  |
| CAPÍTULO II .....   | 10 |
| 2.1. Inteligencia y Emoción.....  | 11 |
| 2.2. Inteligencia Emocional.....  | 12 |
| 2.2.1. Modelo de Habilidad – Mayer y Salovey .....                        | 15 |
| 2.2.2. Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional..... | 18 |
| 2.2.3. Inteligencia Emocional en el contexto laboral.....                 | 19 |
| 2.3. Liderazgo.....   | 21 |
| 2.3.1. Liderazgo Transaccional.....                                       | 23 |
| 2.3.2. Liderazgo Transformacional.....                                    | 25 |
| 2.3.3. Liderazgo Pasivo /Evitador.....                                    | 27 |
| 2.3.4. Efectos del Liderazgo .....  | 28 |
| CAPÍTULO III.....   | 30 |
| 3.1. Tipo de estudio .....  | 31 |
| 3.2. Área de estudio .....  | 31 |
| 3.3. Delimitación temporal.....   | 32 |
| 3.4. Operacionalización de variables.....                                 | 33 |
| 3.5. Participantes .....  | 35 |
| 3.6. Procedimientos para la recolección de información.....               | 36 |
| 3.7. Plan de análisis.....  | 40 |
| 3.8. Implicaciones éticas.....  | 40 |
| CAPÍTULO IV.....  | 42 |
| 4.1. Análisis de los datos.....   | 43 |
| 4.2. Inteligencia emocional en los encargados de sucursal .....           | 45 |
| 4.3. Estilos de liderazgo de los encargados de sucursal .....             | 49 |
| CAPÍTULO V.....   | 50 |
| 5.1. Conclusiones.....  | 51 |
| 5.2. Recomendaciones.....   | 56 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....   | 58 |
| ANEXOS .....  | 64 |

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue describir el nivel de inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los encargados de sucursal de una cadena de farmacia debido a la importancia de estas variables para el desenvolvimiento en las funciones de estos. Se procedió a una revisión bibliográfica y se definió como una investigación descriptiva de escala micro-social, no experimental y de enfoque cuantitativo, a continuación, se seleccionó la prueba MLQ – 5X short y el TMMS -24 como instrumentos de recolección de datos y se procedió con 158 encargados la toma de datos. Por características de la población se decidió enviar vía electrónica las pruebas, con la tabulación mediante estadística descriptiva. En inteligencia emocional los encargados muestran bajos niveles de atención y claridad emocional, pero una excelente capacidad de regulación indicando que los encargados de sucursales no prestan atención o reconocen a sus emociones, pero tienen una buena capacidad de autogestión. Con los estilos transformacionales y transacciones en similar medida manifestados, pero con un importante nivel es el estilo pasivo/evitador revelando que son líderes reactivos ante problemas.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional – Estilos de Liderazgo.