

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

TESIS

PRESENTADO POR:

HERNÁNDEZ RAMOS DAYMARA ISAMAR

RVOE: PSU-65/2006 VIGENCIA: A PARTIR DEL CICLO ESCOLAR 2021-2024



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DEL LIDERAZGO EN LA REFACCIONARIA OCOSINGO”.**

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; FEBRERO 2024.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

TESIS

PRESENTADO POR:

HERNÁNDEZ RAMOS DAYMARA ISAMAR

RVOE: PSU-65/2006 VIGENCIA: A PARTIR DEL CICLO ESCOLAR 2021-2024



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DEL LIDERAZGO EN LA REFACCIONARIA OCOSINGO”.**

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; FEBRERO 2024.

**AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN**

**DEDICATORIA**

**INDICE GENERAL**

**INDICE DE TABLAS Y FIGURAS**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPITULO I**

**PROBLEMÁTICA**

* 1. **Planteamiento del problema**

Como tema principal se investigó la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en una empresa, y asimismo su impacto, es decir, como esta pudo influir en un líder, positiva o negativamente en la efectividad del cumplimiento de sus funciones, por ejemplo, al guiar equipos, tomar decisiones y lograr objetivos.

Para entender la problemática que se estudió es importante entender el contexto en el que se encuentra la empresa a estudiada.

* + 1. **Ubicación de la localidad**

Ocosingo se ubicó en el municipio de Ocosingo en el estado de Chiapas en las coordenadas geográficas latitud 16.907222 y longitud -92.096111 a una mediana altura de 900 metros sobre el nivel del mar (msnm).[[1]](#footnote-1)

* + 1. **Población.**

En Ocosingo vivían 35065 personas de las cuales 16924 eran masculinos y 18141 femeninos.[[2]](#footnote-2)

**1.1.3 Principales actividades económicas.**

La economía de la ciudad se concentraba en la ganadería y la agricultura. Ocosingo era famoso por la producción de quesos a nivel estatal (quesos de bola).

* **Agricultura:** en el municipio se cultivaba principalmente el maíz, frijol, caña de azúcar, plátano, tomate, cítricos, hortalizas y café.
* **Ganadería:** la ganadería era de las principales actividades del municipio y se destacaba por ser el principal productor de ganado bovino del estado.
* **Apicultura:** esta actividad en el municipio tenía una gran importancia dado que se producía miel para el mercado tanto interno como externo. En esta actividad se destacaban los productores agropecuarios de la selva lacandona “la cañada”, que era mejor conocido como la mielera.
* **Industria:** en el municipio se producían muebles de mimbre, quesos, mantequillas y cremas; existían también aserraderos donde se aprovechaban diferentes maderas; como hay también recursos petroleros, PEMEX realizaba trabajos en campos de exploración de hidrocarburos.
* **Explotación forestal:** el municipio contaba con los mayores recursos forestales del estado, en donde se extraían especies finas como, caoba, cedro rojo, ceiba, pino y encino.
* **Turismo:** existían en el municipio alrededor de 70 zonas arqueológicas dentro de las que se destacaban Yaxchilán, Bonampak y Tonina; además contaba con iglesias coloquiales, la exuberante selva rica en flora y fauna y los bellos lagos Miramar Ocotal y Nahá.
* **Servicios:** el municipio contaba con los servicios de hospedaje, preparación de alimentos, talleres de reparación, asistencia profesional, gasolineras y bancos.
* **Comercio:** el municipio contaba con establecimientos comerciales en donde se encontraban calzados, ropa, abarrotes, materiales de construcción, ferreterías, farmacias, muebles, aparatos electrónicos y refacciones, entre otros.

En este caso, la refaccionaria Ocosingo era de sector comercio, contaba con productos como refacciones y piezas tanto para carro chico, así como para maquinaria pesada, esta se ubicaba en la 1ª calle oriente sur No. 257, barrio Nuevo, entre 6ª y 7ª avenida sur, local gris, reja amarilla. En ella se estudió acerca de la inteligencia emocional y su relación con la efectividad del liderazgo y se pudo observar que la dueña no jugaba un papel importante en ella sino su esposo, el gerente, pero se llevó a cabo una investigación.

Sin duda alguna la inteligencia emocional fue un término bastante mencionado por la sociedad. Como todo colaborador de una empresa, institución u organización, el líder y dueño de la “REFACCIONARIA OCOSINGO” tenía una vida personal fuera de ella, por lo tanto, las situaciones que se le presentaban en ella pudieron haber afectado en el comportamiento que tenía con sus subordinados, incluso si la situación tenía que ver con su empresa, su estado emocional pudo verse afectado al momento de interactuar con sus empleados.

Por ello la pregunta del cómo era obtenida la inteligencia emocional, es decir, si era algo innato o se adquiría y desarrollaba mediante la práctica a lo largo del tiempo ya que esta resultaba clave a la hora de lograr el éxito.

Para comenzar, fue necesario aclarar que el hecho de que se naciera con una característica, en este caso un nivel de inteligencia emocional, significaba que venía adherido al ADN de cada individuo, igual que el color de piel, del cabello o de los ojos, por lo tanto se dedujo que esto era imposible, y que la inteligencia emocional se iba adquiriendo con base a las experiencias personales y de cómo se iba interactuando con el entorno, ya que una persona no nacía con mayores habilidades sociales o con más motivación que otra.

Por ejemplo, si el líder de la refaccionaria antes mencionada resulto que tenía habilidades sociales bastante buenas, es porque este desarrollo más su aspecto social o motivacional a lo largo del tiempo a diferencia de otros, o bien, habiendo tomado la empatía como otro ejemplo, pudo que este líder en su formación fue sometido a un sufrimiento inmenso, entonces probablemente era empático a diferencia de una persona que no había sufrido dificultades.

Para todas aquellas personas que estudiaron carreras universitarias como: administración, contabilidad, mercadotecnia o cualquier otra rama de negocios, conforme se fueron preparando, fueron obteniendo las características de un buen líder con inteligencia emocional, pero que pasa con aquellas personas que no tuvieron una formación en este ámbito.

Hay personas que eran muy exitosas, eran buenos líderes y además contaban con las características de las IE, en el factor social estas estaban directamente relacionadas con las habilidades sociales, la empatía, la motivación, etc.

Por lo que, si una persona fue desde pequeña criada con valores, buena conducta, educación, tuvo una infancia en la que sus padres lo formaron correctamente, siempre motivándolo a salir adelante, apoyándolo, enseñándole a expresas sus emociones sin afectar a alguien más y le enseñaron a sobre llevarlas, tomar el control de ellas, y afrontar las consecuencias tomando decisiones sabias para su bienestar sin afectar a su prójimo, por ende esta persona en su adultez, al momento de emprender su negocio propio o ser un líder en cualquier otra empresa, contaba con las características necesarias para llevar a cabo su labor.

Y para todas aquellas personas que no tuvieron una correcta formación, que en el transcurso de su vida no contaron con todo lo antes ya mencionado, en la actualidad existían formas de trabajar la inteligencia emocional, para la vida personal y laboral.

La falta de recursos económicos influía directamente en la formación de un emprendedor, jefe, líder de una empresa, ya que, si este no contó en su momento con capital para haber llevado una profesión de administración o derivada de esta, o bien haberse capacitado al respecto, por consecuente no contaba con la información y la capacidad necesaria para haber llevado un buen liderazgo con las características necesarias que este debió desarrollar.

Sin duda alguna el factor económico era clave no solo para las personas que se preparaban profesionalmente en una carrera relacionada con este tema sino también para que aquellos líderes que no contaban con una formación buena, desde el ámbito familiar, hasta el educativo, ya que para haber podido tomar una capacitación al respecto, también se ocupaba del recurso económico.

Por otro lado, por ejemplo, si el líder de la refaccionaria no manejaba un buen liderazgo en su empresa, quería decir que los trabajadores estaban desmotivados, no tenían un buen trato de su jefe, no tenían buena comunicación con él, era empático, entre otras muchas características negativas.

Por ende, iban a reflejar bajo rendimiento, lo que significaba un rendimiento bajo de los empleados y como consecuencia para la empresa en general, no iban a tener productividad, ni fue rentable.

Por naturaleza toda persona era un ser político, es decir, al estar en un ambiente laboral se hablaba con diplomacia, la manera de expresarse era políticamente a diferencia de que fuera una plática coloquial con los amigos o familia.

Un líder como característica para que lo fuera, debía tener facilidad de palabra, de convencimiento, contaba con habilidades sociales, buscaba buenas relaciones que lo ayudaban a crecer en el ámbito profesional.

Por ejemplo, el dueño y líder de la refaccionaria contaba con todo tipo de clientes, ya que para todos aquellos que contaban con un automóvil tenían que recurrir a una refaccionaria de vez en cuando para adquirir alguna pieza.

Sin embargo, este, a la hora de atender un cliente, tenía que vender las piezas con palabras no coloquiales, debía convencer al consumidor de llevarse su producto y además garantizar su efectividad, además que ante sus empleados él tenía que manejar un buen ejemplo, guiarlos, dirigirse hacia ellos diplomáticamente, esto con la finalidad de darle seriedad a su trabajo.

Es por ello que, al mezclar las habilidades de la inteligencia emocional y las características del buen liderazgo, se obtenía éxito.

La duda surgía por el cuestionamiento de que tanto afectaba en el liderazgo la inteligencia emocional, porque se había notado que, en distintos tipos de emprendimientos, los jefes o bien, los lideres no contaban con la capacidad para reconocer, comprender, y regular sus emociones y las de los demás, por lo tanto, esto afectaba directamente a la empresa u organización de manera negativa, esto pasaba por lo regular debido a todas las situaciones antes mencionadas.

**1.1.4 Preguntas de investigación**

¿Qué relación existía entre la inteligencia emocional y el liderazgo?

Las principales dimensiones de la inteligencia emocional:

¿Qué era la autopercepción según el personal de la refaccionaria?

¿Cuál era la definición de autocontrol?

¿A qué se refería la automotivación?

¿Qué era la empatía?

¿Cuáles eran las habilidades sociales que consideraba la inteligencia emocional?

¿Qué era el trabajo en equipo?

¿Cuál era la definición de motivación?

¿Cuáles eran las emociones que pueden afectar positiva o negativamente en la efectividad de un líder?

¿A qué se refería el logro de metas?

**1.2 JUSTIFICACIÓN**

Uno de los objetivos esenciales de la administración de empresas era el éxito y para esto se requería de un buen liderazgo, es por ello que se hizo la elección de este tema, para profundizar acerca de él.

Para alcanzarse estos aprendizajes debían de darse ciertas condiciones relacionadas con el conocimiento y también con las relaciones interpersonales: la empatía, la motivación, las habilidades sociales, además de las personales: autocontrol, automotivación, autopercepción.

Se eligió está problemática porque se consideraba que es uno de los factores más importantes que los administrativos y líderes debían de tener en cuenta, sus causas y consecuencias que podía traer el no integrar la inteligencia emocional a la hora de dirigir una empresa, institución u organización, dentro del ámbito laboral, siendo este, la base para que se pudiera dar solución a las otras problemáticas.

En un futuro se pretendía poner un negocio propio, por lo se consideraba factible contar con dichas características de la inteligencia emocional para que un emprendimiento reflejará productividad como resultado de un buen liderazgo.

Si se comprobó la hipótesis planteada acerca del impacto positivo que tenía aplicar las características de la inteligencia emocional a la hora de liderar un negocio. Y si esta investigación se difundió en Ocosingo, Chiapas, se consideró que los líderes de cada uno de los emprendimientos, tendrían una estrategia más para lograr el éxito en sus empresas.

**1.3 HIPÓTESIS**

Los líderes con niveles elevados de IE pudieron demostrar una mayor efectividad en su liderazgo en comparación con aquellos con niveles bajos de inteligencia emocional.

La aplicación adecuada de la inteligencia emocional por parte del líder fortalecía significativamente el rendimiento de los empleados, potencializando así la formación de los valores y la motivación para un buen ambiente laboral y como consecuencia la productividad de la “Refaccionaria Ocosingo”.

La inteligencia emocional era la capacidad de reconocer, comprender, y regular las propias emociones y las de los demás, así como también se trataba de saber tener un equilibrio de la vida social y laboral.

Desde este punto la IE tenía una relación significativa con el liderazgo, ya que un líder debía tener la capacidad de resolver cualquier situación que se le presentará, además debía saber guiar a su equipo de trabajo, escucharlos, tomarlos en cuenta, y tomar decisiones sabias para todo el conjunto, tenía que separar su vida personal de la laboral, no debía de mezclarlas.

El líder de la “Refaccionaria Ocosingo” debía contar algunas dimensiones de la IE, como la autopercepción, esto hace referencia a que él comprendiera sus emociones, en qué estado anímico se encontraban y que situación sentimental tenía, pero no solo se trataba de que las comprendiera, sino que debía de tener la capacidad de controlarlas y cómo expresarlas sin afectar a terceros.

Este contaría con la capacidad de automotivarse, por más difícil que fuera la circunstancia que estuviera pasando en su vida laboral o personal, él se daría ánimos así mismo, no decaería, y les transmitiría a sus empleados la misma motivación.

Ponerse en la posición de los demás, debía saber comprender, comunicarse sabiamente con sus subordinados, generarles confianza, enseñarles a trabajar en equipo, es decir, que donde se ponían manos a la obra dos personas, donde había apoyo mutuo todo era mejor, y tomaría en cuenta incentivar a los empleados, desde palabras de aliento, hasta un bono, etc.

Todo esto siempre daría buenos resultados en el rendimiento de estos lo que sería en un futuro sinónimo de logro de metas y productividad laboral.

**1.3.1 Variables.**

**Independiente:**

Inteligencia emocional en el líder

**Dependiente:**

Ambiente laboral y productividad.

**1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo general.**

Investigar la relación que existía entre la inteligencia emocionaly el liderazgo en la “Refaccionaria Ocosingo.”

* + 1. **Objetivos específicos.**
* Se conoció las principales dimensiones de la inteligencia emocional: autopercepción, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, con las que el líder de la “Refaccionaria Ocosingo” contaba.
* Se evaluó como la efectividad del liderazgo podría estar asociada con el nivel de inteligencia emocional, considerando indicadores como el desempeño del equipo, la satisfacción de los colaboradores, la motivación y el logro de metas de la refaccionaria.
* Se exploro como determinadas emociones podían potenciar o limitar la efectividad del líder de la refaccionaria.

**CAPITULO II**

**MARCO TEORICO**

**2.1 Antecedentes**

La historia de la refaccionaria Ocosingo, empezó aproximadamente hace 25 años, anteriormente esta era conocida como refaccionario “*Polo – Polo*”.

Su dueño anterior era conocido de esta manera, por ello el nombre. Empezó siendo un negocio muy pequeño ubicado en la cabecera de Ocosingo, Chiapas, en la calle séptima sur S/N, barrio Guadalupe.

En su inicio únicamente manejaba refacciones básicas para afinaciones, para carros como: Nissan, Tsuru, Volkswagen, entre otros. Al paso de los años esta fue creciendo, es decir, su local era más espacioso e implementaron más productos, hasta el punto de vender artículos y piezas de maquinaria pesada. Además de que se convirtieron en proveedores de pequeñas refaccionarias en Altamirano y Ocosingo, así como de varios mecánicos.

Dos años atrás, en diciembre del 2021, el dueño, una persona del sexo masculino, con aproximadamente 48 años de edad, nacido en Ocosingo, Chiapas, y dedicado más de 20 años de su vida a hacer crecer su negocio, falleció. Después de aproximadamente seis meses de este proceso, la refaccionaria se apertura de nuevo, pasando a ser dueña, su hija.

Desde hace más de dos años esta empresa siguió trabajando, pero con diferente dueño, nombre y ubicación. Actualmente, a partir del año 2022, esta se llama “Refaccionaria Ocosingo” y se ubica en la 1ª calle oriente sur No. 257, barrio nuevo, entre 6ª y 7ª avenida sur, local gris, reja amarilla.



Imagen 1. Foto antigua refaccionaria (Fuente: Facebook – antiguo dueño)

**2.2 Inteligencia emocional**

Según Salovey y Mayer (Estados Unidos, 1990) dice que: “la inteligencia emocional consiste en la habilidad para gestionar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones”.

De acuerdo a lo que mencionó el autor en el párrafo anterior, se entendió que aquellos que contaban con inteligencia emocional tenían la capacidad de conocer perfectamente sus sentimientos y emociones, al punto de que pudieran tomar todos aquellos que son buenos y utilizarlos a su favor.

Daniel Goleman (1998), conceptualiza la inteligencia emocional como: “**la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.**

**Daniel Goleman fue el principal autor en el que se basó esta tesis, debido a que gracias a su libro acerca de la inteligencia emocional, esta pudo ser mejor entendida y llevada a la práctica. Entonces con lo antes mencionado en el párrafo anterior sin duda se estuvo de acuerdo, ya que la inteligencia emocional era considerada una capacidad con la que algunas personas contaban y con ella sabían reconocer sus emociones, así como la de los demás, con un plus de que las sabían controlar y como actuar ante los demás.**

* 1. **Dimensiones de la inteligencia emocional**

Daniel Goleman en varios de sus libros, como “La inteligencia emocional*y*Working with Emotional Intelligence”, define que dentro de su enfoque sobre la inteligencia emocional **hay 5 dimensiones básicas que la vertebran. Son las siguientes:**[[3]](#footnote-3)

**Las cinco dimensiones que creo Daniel Goleman fueron bastante interesantes, este mencionaba que es lo básico que compone a la inteligencia emocional.**

* + 1. **Autoconciencia emocional**

Hace referencia a **nuestra capacidad para entender lo que sentimos y de estar siempre conectados a nuestros valores y esencia.** Algo así supone tener una especie de brújula personal bien calibrada que nos permitirá guiarnos en todo momento por el camino más acertado. Siempre que tengamos en cuenta esas realidades internas, es decir, nuestro estado emocional, estaremos preparados para actuar en consecuencia.[[4]](#footnote-4)

Según lo entendido en el párrafo anterior, pareció ser muy conmovedor su primera dimensión de la I.E. Además de que cada una de esas palabras fueron muy lógicas ya que, si las personas tuvieron bien marcados los valores, la esencia que es lo que diferencia a una persona de otra, si se llegó al punto de conocerse internamente a la perfección, por consecuencia se pudieron guiar en cada una de las decisiones que se le presentaron y tomaron las mejores decisiones, así que claramente la autoconciencia emocional fue una excelente dimensión que agrego dicho autor.

* + 1. **Autocontrol**

Este componente es esencial para tener un equilibro emocional y tomar decisiones efectivas.**Implica identificar, comprender y direccionar las emociones de manera asertiva y constructiva.** Gracias al autocontrol podemos regular nuestras reacciones emocionales ante sucesos que nos afectan de manera negativa o positiva.[[5]](#footnote-5)

Si bien la primera dimensión fue la autoconciencia emocional, y se considero que el autor hizo bien en colocar esa dimensión antes del autocontrol, ya que este iba un paso más, es decir, que una vez que alguien ya sabia reconocer sus emociones y sentimientos, su esencia y todo aquello que lo identificaba, entonces sí, ya iba a poder procesarlas, meditarlas y después actuar o tomar una decisión sabiamente. Con esto se quiso decir que por más difícil que fuera la situación que se presentó, la decisión fue efectiva.

* + 1. **Automotivación**

**Nos permite orientarnos hacia nuestras metas.** De recuperarnos de los contratiempos y focalizar todos nuestros recursos personales en una meta, en un objetivo. Si aunamos optimismo, constancia, creatividad y confianza, sobrellevaremos cualquier dificultad para seguir conquistando triunfos y logros.[[6]](#footnote-6)

Que difícil pudo haber sido automotivarse, sin embargo, se creyó que todos tenían algún motivo en la vida para haberse levantado día con día, por lo que entonces no fue tan difícil como se pensaba en un inicio, al leer cada dimensión. El que alguien se creara una meta, hacia que fuera perseverante hasta alcanzarla.

* + 1. **Empatía**

En nuestra forma de relacionarnos hay un aspecto que va más allá de las palabras. Hablamos de la realidad emocional de cada uno. Esa que se expresa con gestos, con un tono de voz particular, con determinadas posturas, miradas, expresiones… **Descifrar todo ese lenguaje, ponernos en el lugar del otro y descubrir aquello por lo que está pasando es la empatía.**[[7]](#footnote-7)

**Fue claro de imaginarse que no todos contaban con esa virtud tan bonita y especial, la empatía es algo que difícilmente alguien tenía, pero que era esencial para que se pudiera llevar un buen liderazgo. El que alguien se pusiera en el lugar del otro, le brindara apoyo, lo ponía en otro nivel de ser humano, según la escritora de la tesis, esta dimensión fue una de las mejores.**

Además, reconocer las emociones y los sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.[[8]](#footnote-8)

Al leer esto se comprobó que la empatía con la que pocos seres humanos contaban, los llevaba a otro nivel.

* + 1. **Habilidades sociales**

Y tú, ¿cómo te relacionas con los demás?**¿Te comunicas con efectividad y de modo asertivo?** ¿Sabes manejar los conflictos o las diferencias? Todas esas dinámicas potencian o limitan tu capacidad para disfrutar o no de tus relaciones. De construir entornos laborales sanos, cómodos y productivos. De dar forma a relaciones de pareja, familiares o de amistad más satisfactorias.[[9]](#footnote-9)

Para haber comentado este apartado, primero se hizo un análisis sobre la vida, personalidad y relaciones con las que contaba la autora de esta tesis. Y era claro que no todas las personas tenían habilidades sociales, porque para ello primero debían saber dirigirse a los demás sin ofenderlos.

Y relacionándolo directamente con aquellas personas que eran lideres en las empresas, tenían que contar si o si con esta habilidad ya que pues tenían que dirigirse con todo su personal y terceras personas de forma efectiva. Incluso esto ya era un requisito o una de las habilidades pedidas por las empresas a la hora de contratar, ya que se fomentaba demasiado el trabajo en equipo.

Como curiosidad, **Daniel Goleman nos recuerda en sus libros la necesidad de ser competentes en estas cuatro áreas.** No vale dominar una o tres. La persona con inteligencia emocional es eficaz en todas ellas. En caso de no serlo, podríamos tener, por ejemplo, al clásico directivo entrenado en inteligencia emocional que solo ha llegado a asumir la autoconsciencia, pero no su capacidad de empatizar con los demás, de entender esos mundos ajenos a sus propias necesidades y valores.[[10]](#footnote-10)

Se coincidió con la opinión de este autor respecto a que el contar con inteligencia emocional no era a medias, es decir, si tenias todas estas dimensiones significaba que si contabas con I.E. Y si te faltaba una, entonces no eras una persona con inteligencia emocional.

Aquel que decía ser buen líder, entonces contaba con cada una de las características que la inteligencia emocional abarcaba.

**2.3.6 Liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.[[11]](#footnote-11)

Era importante resaltar que no todo directivo era líder, ya que algunos solo se dedicaban a mandar más no ha dar el ejemplo. Por su puesto se coincidió con la anterior cita textual ya que aquel que era líder, era porque tenía la capacidad de guiar a un equipo, a que este lo siguiera, es decir, influyera sobre ellos con tan solo dar el ejemplo, y provocaba con sus acciones que las personas trabajaran con motivación.

El buen líder, se considero que era aquel que por ejemplo si citaba a sus subordinados a las 7 a.m. él estaba ahí 6:30 a.m. Esto con la finalidad de que a sus empleados les inculcara la responsabilidad y puntualidad desde sus propias acciones. Y aunque parecía algo tan insignificante si repercutía de forma positiva en sus trabajadores.

También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, [gestionar](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n), convocar, promover, [incentivar](https://es.wikipedia.org/wiki/Incentivo), [motivar](https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n) y evaluar un [proyecto](https://es.wikipedia.org/wiki/Proyecto), de forma eficaz y [eficiente](https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia), sea este [personal](https://es.wikipedia.org/wiki/Persona), [gerencial](https://es.wikipedia.org/wiki/Gerencia) o [institucional](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n) (dentro del proceso administrativo de la organización).[[12]](#footnote-12)

Lo plasmado anteriormente era totalmente cierto, ya que el liderazgo estaba basado en las empresas, en el hecho de guiar equipos, otorgarle funciones a cada uno de los empleados, así como motivarlos, entre otras muchas cosas y regularmente esta función de líder era para los puestos altos.

Para Idalberto Chiavenatto "Es un proceso en el que el Líder ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a **trabajar con entusiasmo** hacia el cumplimiento de objetivos de la organización". (José, 2020)

Se coincidió totalmente con la cita de Idalberto Chiavenatto puesto que la principal característica de un líder era influir.

Según Daniel Goleman, el **liderazgo** en el contexto del **coaching** se define como “la capacidad de influir en otros para que trabajen con entusiasmo hacia las metas comunes y le permite al grupo como un todo, alcanzar sus objetivos. (Wrevw, 2023)

Perfectamente descrito por el autor Daniel Goleman el hecho de que la capacidad de influir en los demás de un líder iba dirigido al logro de metas.

Goleman destaca que un buen líder no solo debe tener habilidades técnicas y conocimientos, sino que también debe poseer **inteligencia emocional**, es decir, la capacidad de entender, gestionar y potenciar las emociones propias y ajenas. Esta combinación de habilidades técnicas e **inteligencia emocional** es clave para un liderazgo efectivo en el contexto del **coaching**, ya que permite crear relaciones significativas, motivar y guiar a los demás hacia el logro de metas compartidas”. (Wrevw, 2023)

Esta cita textual fue la principal para la autora de esta tesis, ya que Daniel mezclo la inteligencia emocional y el liderazgo. Claramente en esa cita el destaco que un líder no solo debía tener conocimientos y habilidades técnicas, sino que también debía de contar con las características de la inteligencia emocional, ya que esto le pudo permitir tener relaciones buenas con sus compañeros de trabajo y por obvias razones iban a obtener productividad en la empresa.

* + 1. **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo responde a una**manera organizada y coordinada de trabajar entre varias personas** con la finalidad de alcanzar metas comunes. Se puede considerar una herramienta laboral. A través de las habilidades complementarias de cada uno de los integrantes, todos los miembros del equipo mantienen una responsabilidad individual y mutua para dirigir todos los esfuerzos a un objetivo común. (Tornos, 2023)

El trabajo equipo era esencial al momento de haber sido contratado por una empresa, y la cita anterior lo describió bien, ya que este constaba de realizar actividades en conjunto o bien ayudándose unos a otros con la finalidad de que alcanzaran una meta u objetivo.

**Bibliografía**

1. 4 autores que hablan sobre inteligencia emocional. (s. f.). FLICH - fundación liderazgo Chile. <https://flich.org/autores-que-hablan-sobre-inteligencia-emocional/>
2. 4 autores que hablan sobre inteligencia emocional. (s. f.). FLICH - fundación liderazgo Chile. <https://flich.org/autores-que-hablan-sobre-inteligencia-emocional/>
3. Colaboradores de Wikipedia. (2023, 21 noviembre). liderazgo. Wikipedia, la Enciclopedia Libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

<https://ahoraliderazgo.com/liderazgo-segun-autores/>}

1. Colaboradores de Wikipedia. (2023, 21 noviembre). liderazgo. Wikipedia, la Enciclopedia Libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

<https://ahoraliderazgo.com/liderazgo-segun-autores/>}

1. José, J. (2020, 18 septiembre). *Definiciones del concepto de Liderazgo según 8 autores*. Ahora Liderazgo.com.
2. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
3. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
4. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
5. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
6. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
7. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
8. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
9. Sabater, V. (2023, 18 agosto). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? la mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
10. Tornos, C. T. (2023, 2 enero). Trabajo en equipo: qué es, importancia, características y ventajas. psicologia-online.com. <https://www.psicologia-online.com/trabajo-en-equipo-que-es-importancia-caracteristicas-y-ventajas-5210.html>
11. Wrevw. (2023, 31 diciembre). El concepto de liderazgo según diversos autores: una perspectiva integral. *My Blog*. <https://exitocoaching.com/concepto-de-liderazgo-segun-autores/>

**CAPITULO III**

**METODOLOGÍA**

**3.1 Tipo de estudio**

* + 1. **Tipo de investigación:**

La investigación a realizar es del tipo no experimental, esto debido a que solo se trata de entender la problemática, más no modificarla.

* + 1. **Enfoque:**

Dicha investigación está basada en el enfoque cualitativo, puesto que este es una [metodología de investigación](https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/)**que se utiliza para explorar y comprender fenómenos sociales y humanos complejos.** Se centra en el significado y la interpretación de las experiencias, perspectivas y comportamientos de las personas, y utiliza datos no numéricos para analizar y comprender estos fenómenos.[[13]](#footnote-13)

* 1. **Población y muestra**
     1. **Población:**

“REFACCIONARIA OCOSINGO.”

* + 1. **Muestra:**

Personal de la refaccionaria Ocosingo:

**Sujeto 1:** Dueña. La dueña de la refaccionaria Ocosingo, tiene 28 años de edad, es del sexo femenino, originaria de Ocosingo, Chiapas, de profesión es licenciada en educación primaria egresada de la normal del estado, en la ciudad de Tuxtla, Gutiérrez, Chiapas. Lleva toda su vida, desde la infancia perteneciendo a la refaccionaria, en un principio como ayudante en sus tiempos libres, puesto que el dueño era su padre. Actualmente es la dueña del negocio, pero ejerce su profesión como docente, por lo que tiene a su esposo encargado de su empresa.

**Sujeto 2:** Gerente y líder. Es una persona de 32 años de edad, del sexo masculino, originario de Ocosingo, Chiapas, de profesión es ingeniero en innovación y desarrollo empresarial. Desde hace mas de 10 años pertenece a la empresa, se encarga de liderar el negocio y de llevar las finanzas de este, de la mano con un contador.

**Sujeto 3:** Empleado de mostrador. Es una persona del sexo masculino, tiene aproximadamente 34 años de edad, originario de Ocosingo, tiene 6 años laborando en dicho negocio, y es encargado de las ventas y atención al cliente.

**Sujeto 4:** Repartidor. Es un joven, del sexo masculino, tiene 25 años de edad, lleva 3 años laborando en la empresa, es originario de Ocosingo, y se encarga de la entrega de refacciones, en distintas ubicaciones de la localidad, principalmente en talleres mecánicos.

**Sujeto 5:** Encargada de limpieza. Es una señora, del sexo femenino, tiene aproximadamente 46 años de edad, lleva poco más de un año laborando en el negocio, y únicamente se dedica al aseo del local dos veces a la semana.

**3.3 Instrumentos**

La obtención y la recolección de la información se llevará a cabo por medio de:

* INTERNET: Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.[[14]](#footnote-14)
* CUESTIONARIOS: El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas puedan ofrecer toda la información necesaria.[[15]](#footnote-15)
* ENTREVISTAS: Una **entrevista** es una [conversación](https://revistafortuna.com.mx/2022/09/12/mexico-es-el-tercer-pais-con-mas-conversacion-sobre-la-muerte-de-la-reina-isabel/)**entre dos o más personas**, donde una de ellas se encarga de formular preguntas, mientras que otro las responde. Esta es una técnica utilizada con diversos fines investigativos. Con ella **se obtiene información** sobre diferentes temas, ya sean científicos, personales o de entretenimiento. Estas conversaciones no ocurren de manera fortuita, ambas partes (emisor y receptor) deben estar interesados en realizarla y por tal motivo en la mayoría de los casos son convocadas con previa anticipación.[[16]](#footnote-16)
* OBSERVACIÓN: técnica de investigación que se utiliza para recopilar datos de forma sistemática observando y documentando comportamientos, acontecimientos o fenómenos tal y como ocurren de forma natural en entornos reales.[[17]](#footnote-17)
  1. **Equipos**
* Lápiz: Este será ocupado para anotar la información que obtenga acerca de la refaccionaria Ocosingo.
* Impresora: Por medio de dicho aparato se imprimirá todo lo plasmado en esta tesis.
* Computadora: a través de ella se obtiene la información de fuentes de información como el internet, y además ha sido de utilidad para la realización de este trabajo de investigación.
* Hojas: Se utilizarán para imprimir y anotar toda la información recabada para la tesis.
* Celular: Por medio de este aparato electrónico, se recabarán fotos de la refaccionaria Ocosingo y se obtendrá la ubicación del lugar, en Google mapa.

**3.5 Procedimiento para la recolección de datos**

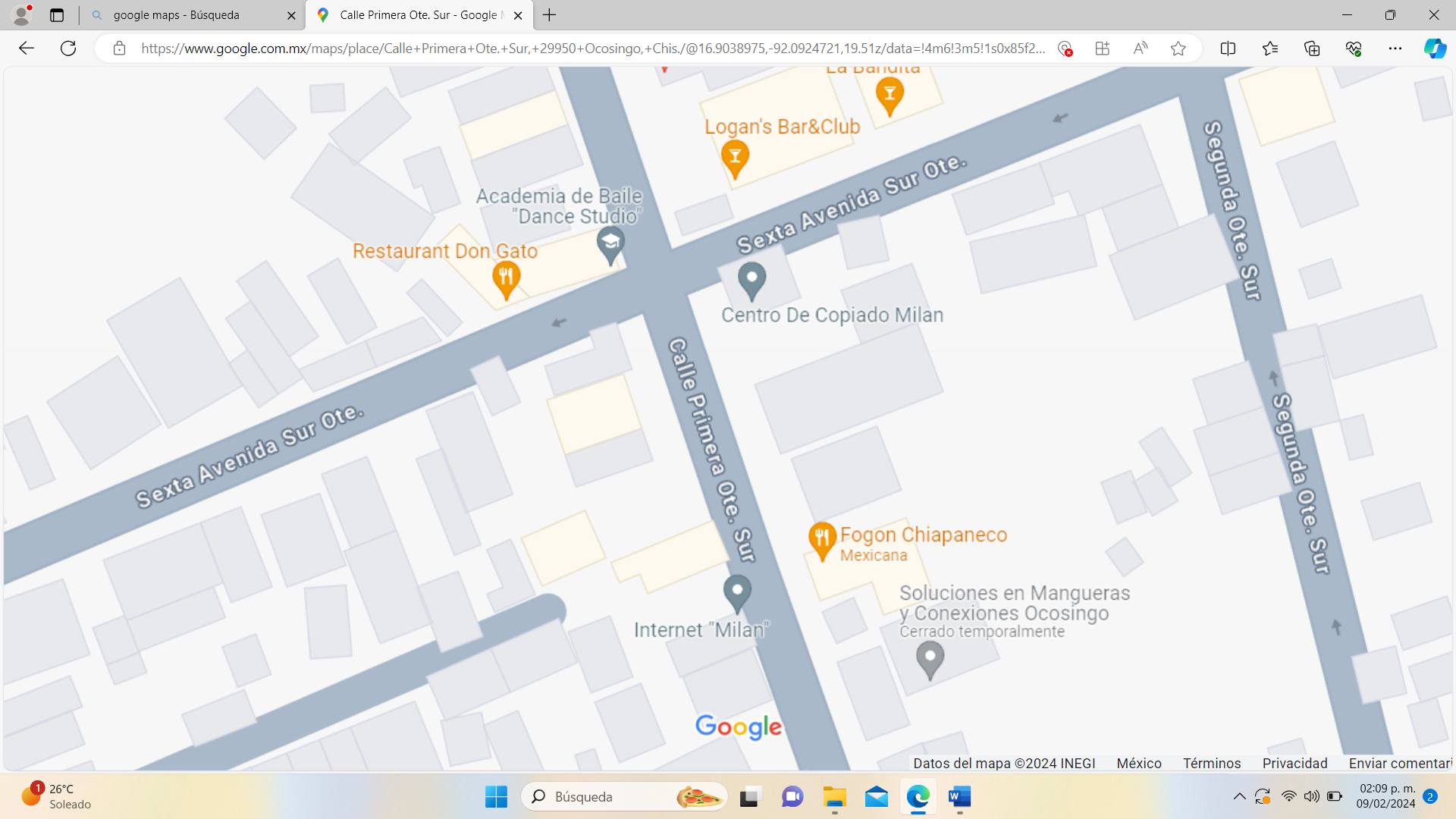
* Se agendará vía telefónica una cita, para poder realizar el trabajo de campo.
* El día programado para la cita, se pretende llegar en tiempo y forma.
* Presentarse con cada uno de los colaboradores de la refaccionaria Ocosingo.
* Comenzar la investigación con el método de la observación.
* En el primer encuentro con los colaboradores se tiene pensado tener una platica amena con cada uno de ellos, para conocer sus datos generales personales, así también el tiempo que llevan laborando en la refaccionaria, además de que función cumplen.
* Si los colaboradores cuentan con el tiempo y espacio, se desea agendar una segunda cita.
* En la segunda cita, se aplicará un cuestionario al sujeto tres, cuatro y cinco.
* En una tercera cita, se pretende hacer una entrevista a la dueña de la refaccionaria y al gerente de la empresa.
  1. **Límite de tiempo y de espacio**

**3.6.1Límite de tiempo:**

Enero- Julio 2024.

**3.6.2 Límite de espacio:**

Ubicación: 1ª calle oriente sur No. 257 barrio Nuevo, entre 6ª y 7ª avenida sur, Ocosingo, Chiapas. Local gris, reja amarilla.



Ubicación refaccionaria Ocosingo. (Fuente: Google Maps) - Ocosingo, Chiapas.

**CAPITULO IV**

**ANALISIS DE RESULTADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ¿Cómo se asegura que sus emociones personales no influyan en la toma de decisiones y la forma de actuar con su equipo de trabajo? | |
| DUEÑA- SUJETO 1 | GERENTE/ LÍDER - SUJETO 2 |
| Para ser franca me encuentro en una posición en la que dejo todo en las manos de mi esposo debido a mi ocupación como docente, por lo tanto, muy pocas veces me toca tomar una decisión, pero puedo decir que él hace una excelente labor como líder. | A pesar de ser Ing. En Innovación y Desarrollo Empresarial y de haber abarcado temas de liderazgo, inteligencia emocional, entre muchos más, no niego que ha sido todo un reto el ambiente laboral. Sin embargo, aunque tenga un día pésimo en mi hogar, me levante de malas o incluso reciba malas noticias de la Refaccionaria, procuro mantenerme con optimismo y cuento si es necesario del uno al cien, hasta controlar mis emociones ya que yo soy el ejemplo de mis empleados y si yo como líder no me calmó, no tomaría buenas decisiones y perjudicaría tanto a mi familia como a mis empleados, por ello siempre procuro tomar todo con serenidad y así saber actuar ante cualquier situación. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. ¿Cómo describiría su relación con sus compañeros de trabajo? | |
| DUEÑA- SUJETO 1 | GERENTE/ LÍDER - SUJETO 2 |
| Considero que mi relación con los empleados de la refaccionaria es relativamente buena, aunque no es cercana porque si acaso visitó una vez al mes el local. | Desde mi punto de vista, creo tener una buena relación con cada uno de ellos, pero reconozco que muchas veces por el exceso de trabajo solo toco con ellos temas laborales. |

Gygy

|  |  |
| --- | --- |
| 3. ¿Puede contarme sobre un momento en que mostró empatía a uno de sus colaboradores? | |
| DUEÑA- SUJETO 1 | GERENTE/ LÍDER - SUJETO 2 |
| Por supuesto. No fue de manera directa, pero mi esposo, es decir, el gerente, me comentó de una situación en la que un trabajador nuestro requirió un permiso para ir a un evento de su hija. Sin dudarlo le dijimos que sí, ya que yo sé lo importante de ello. | No puedo olvidar la vez que el abuelo de uno de mis colaboradores necesitaba una cirugía urgente, sin dudarlo mi esposa y yo le concedimos el permiso, además de que lo apoyamos económicamente. |

Hgugu

|  |  |
| --- | --- |
| 4. ¿Cómo se motiva a sí mismo? | |
| DUEÑA- SUJETO 1 | GERENTE/ LÍDER - SUJETO 2 |
| La mayoría de ocasiones lo hago comprándome algo que he deseado, desde un bolso hasta algo más costoso, es una forma de representar un escalón más. | Felicitándome y no solo a mi, sino también a mi esposa y a nuestros trabajadores, ya que gracias a Dios nuestra refaccionaria crece cada día más. Incluso comemos algo rico junto con colaboradores o hemos partido un pastel. |

Hbubu

|  |  |
| --- | --- |
| 5. ¿Considera que la inteligencia emocional es clave para lograr un buen liderazgo? | |
| DUEÑA- SUJETO 1 | GERENTE/ LÍDER - SUJETO 2 |
| Claro que sí, aunque realmente el control de mis emociones, así como conocerme y conocer a los demás, en mi caso lo aplico más en un salón de clases con niños de primaria y si que es una tarea difícil, puedo imaginar que para mi esposo es aún más lidiar con personas adultas. | Sin duda alguna. El conocernos a nosotros mismos, el saber controlar nuestras emociones y sentimientos, así como las de mis empleados me lleva a otro nivel, porque se respira un ambiente laboral sano y por supuesto no puedo dejar de resaltar que es muy satisfactorio el hecho que mis trabajadores me tengan confianza, me digan que se sienten a gusto, además de verlos trabajar con ganas, con motivación, eso me hace sentir a mi que soy un buen líder y lo veo reflejado en la parte financiera, cosa que por supuesto me da gusto porque mi suegro y mi esposa se sienten orgullosos de no ver este negocio derrumbarse y no puedo negar que mi finado suegro fue un excelente maestro. |

Mcsoxa

Mefodo

Jndiwnsdw

Wnwidnqd

Ojoko

Jefjp

Popjp

Oihh

1. [Ocosingo, Chiapas | OCDE México](http://www.ocdemexico.org.mx/Chiapas/Ocosingo/) [↑](#footnote-ref-1)
2. [Ocosingo, Chiapas | OCDE México](http://www.ocdemexico.org.mx/Chiapas/Ocosingo/) [↑](#footnote-ref-2)
3. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-3)
4. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-4)
5. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-5)
6. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-6)
7. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-7)
8. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-8)
9. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-9)
10. [Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional (lamenteesmaravillosa.com)](https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/) [↑](#footnote-ref-10)
11. [Liderazgo - Wikipedia, la enciclopedia libre](https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo) [↑](#footnote-ref-11)
12. [Liderazgo - Wikipedia, la enciclopedia libre](https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo) [↑](#footnote-ref-12)
13. [Enfoque cualitativo: Definición y Características | Web y Empresas](https://www.webyempresas.com/enfoque-cualitativo-definicion-y-caracteristicas/) [↑](#footnote-ref-13)
14. [internet | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE](https://dle.rae.es/internet) [↑](#footnote-ref-14)
15. [qué es un cuestionario y cómo se realiza (aleph.org.mx)](https://aleph.org.mx/que-es-un-cuestionario-y-como-se-realiza) [↑](#footnote-ref-15)
16. [Concepto Definición | ¿Qué es una Entrevista? » Definición, Tipos y Ejemplos 2022 (conceptodefinicion.de)](https://conceptodefinicion.de/entrevista/) [↑](#footnote-ref-16)
17. [Métodos de observación: Características y tipos (questionpro.com)](https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-observacion/) [↑](#footnote-ref-17)