UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión del Talento Humano

Autor:
Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza

Tutor:
Mg. Irma Edith Ortiz Mora

LATACUNGA -ECUADOR
AGOSTO- 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza, con cédula de ciudadanía No. 0504369232, declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA."**, siendo la Mgs. Irma Edith Ortiz Mora, tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, julio 28 del 2025

Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza
C.C. 0504369232

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.", de Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza, de la carrera de Gestión de Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normativas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en el pre-defensa.

Latacunga, 28 de julio de 2025

Mgs. Irma Edith Ortiz Mora

C.C.: 1707186076

TUTORA

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Toaquiza Toaquiza Jenny Marisol, con el título del Proyecto de Investigación: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA."** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 28 de julio de 2025

Para constancia firma:

MG. Kevin Herrería
C.C: 0503141269
LECTOR 1 (PRESIDENTE)

MG. Fabricio Lozada
C.C: 0503660185
LECTOR 2 (MIEMBRO)

MG. Martha Patricia
C.C: 1716407992
LECTOR 3 (MIEMBRO)

DEDICATORIA

Agradezco sinceramente a la Universidad Técnica de Cotopaxi por su compromiso constante en formar grandes profesionales y brindar una educación de calidad, que ha sido fundamental para mi crecimiento académico y personal.

De manera especial, expreso mi gratitud a la Dra. Irma Ortiz, por su dedicación y valiosa guía durante el desarrollo de este trabajo. Su apoyo fue principal para alcanzar los objetivos propuestos.

JENNY T.

DEDICATORIA

Agradezco sinceramente a la Universidad Técnica de Cotopaxi por su compromiso constante en formar grandes profesionales y brindar una educación de calidad, que ha sido fundamental para mi crecimiento académico y personal.

De manera especial, expreso mi gratitud a la Dra. Irma Ortiz, por su dedicación y valiosa guía durante el desarrollo de este trabajo. Su apoyo fue principal para alcanzar los objetivos propuestos.

JENNY T.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.

Autora:

Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza

RESUMEN

La falta de inteligencia emocional en los líderes es un problema grave; impide manejar sus propias emociones y entender a los demás. Esto, limita su capacidad para motivar, influir y guiar a su equipo, creando un ambiente laboral tenso. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, tipo descriptivo y correlacional; la población estuvo compuesta por 63 colaboradores. Se utilizaron el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), compuesto por 24 preguntas distribuidas en 3 dimensiones: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional y el cuestionario liderazgo multifactorial (MLQ), con 21 preguntas y distribuidas en 7 dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideración individualizada, recompensa contingente, manejo por excepción y liderazgo del laissez -Faire. Los resultados obtenidos reflejan que el 30% de los colaboradores presenta un nivel alto de inteligencia emocional, el 40% un nivel medio y el 30% un nivel bajo. En cuanto al liderazgo transformacional, el 30% se ubica en un nivel alto, el 41,7 % en un nivel medio y el 28,3% en un nivel bajo. A través de la prueba Rho de Spearman se identificó una correlación positiva fuerte (0,732, $p < 0,05$); destacando que los líderes que poseen una alta inteligencia emocional muestran un estilo de liderazgo eficaz y transformador. Se concluyó, que la inteligencia emocional es un factor clave para el liderazgo transformacional; y se recomendó fomentar espacios de formación continua en gestión emocional, comunicación y empatía.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Liderazgo Transformacional, Regulación emocional, Percepción emocional

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

Theme: "Emotional Intelligence and Transformational Leadership in Employees of the Sierra Centro Ltda. Savings and Loan Cooperative."

Author:
Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza

ABSTRACT

The lack of emotional intelligence in leaders is a serious problem; it prevents them from managing their own emotions and understanding others. This limits their ability to motivate, influence, and guide their team, creating a tense work environment. The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and transformational leadership. It had a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive, and correlational design; the population consisted of 63 employees. The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) questionnaire was used, consisting of 24 questions distributed across three dimensions: emotional perception, understanding of feelings, and emotional regulation; and the Multifactorial Leadership Questionnaire (MLQ), with 21 questions distributed across seven dimensions: idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, individualized consideration, contingent reward, management by exception, and laissez-faire leadership. The results obtained show that 30% of employees have a high level of emotional intelligence, 40% have an average level, and 30% have a low level. In terms of transformational leadership, 30% are at a high level, 41.7% are at an average level, and 28.3% are at a low level. Spearman's Rho test identified a strong positive correlation (0.732, $p < 0.05$), highlighting that leaders with high emotional intelligence demonstrate a practical and transformational leadership style. It was concluded that emotional intelligence is a key factor for transformational leadership, and it was recommended to promote opportunities for continuous training in emotional management, communication, and empathy.

Keywords: Emotional Intelligence, Transformational Leadership, Emotional Regulation, Emotional Perception.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA"** presentado por: **Toaquiza Toaquiza Jenny Marisol,** egresada de la Carrera de: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Julio del 2025

Atentamente,

CENTRO DE IDIOMAS

Mg. Bolívar Cevallos Galarza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0910821669

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLA XII
ÍNDICE DE FIGURAS XIII
1. INFORMACIÓN GENERAL 1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
2.1 Pregunta de investigación 2
2.2 Objetivo General 3
2.3 Objetivos específicos 3
2.3.1 Cronograma de actividades de acuerdo a los objetivos 4
2.4 JUSTIFICACIÓN 5
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO 6
3.1 Directos 6
3.1.1 Indirectos 6
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA 7
4.1 Antecedentes 7
4.2 Definición de la Inteligencia Emocional ..... **¡Error! Marcador no definido.**
4.2.1 Modelo de Inteligencia social, fue propuesto por Edward Thorndike 8
4.2.2 Las Inteligencias múltiples de Howard Gardner 1983 9
4.2.3 Modelo Inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990) 10
4.2.4 Dimensiones de Mayer y Salovey 1997 10
4.2.5 Modelo de Inteligencia Emocional -Social de Bar-On 11
4.3 Importancia de Inteligencia Emocional 12
4.4 Definición de Liderazgo Transformacional 13
4.5 Dimensiones Liderazgo Transformacional 14
4.6 Estilo de liderazgo 15
4.7 Estilo de liderazgo Blake y Mouton 15
4.8 Importancia de Liderazgo Transformacional 16
4.9 Relación existente entre Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional 16
5. METODOLOGÍA 18
5.1 Enfoque de Investigación 18
5.1.1 Cuantitativa 18
5.2 Diseño de Investigación 18
5.2.1 No experimental 18
5.3 Alcance de la investigación 18
5.3.1 Descriptivo 18

5.3.1 Tipo de investigación Correlacional 18
5.3.2 Población 19
5.3.3 Hipótesis 19
5.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos 19
5.4.1 Cuestionario 19
5.5 Procesamiento de datos SPSS 20
5.6 Validación de instrumentos 21
5.7 Instrumento de Inteligencia Emocional 21
5.8 Instrumento de liderazgo transformacional 22
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 22
6.1 Baremación 23
6.2 Pruebas de normalidad 35
6.3 Correlaciones de Rho de Spearman 36
7. IMPACTO DEL PROYECTO 37
7.1 Impactos sociales 37
7.2 Impactos económicos 38
8. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS 38
8.1 Comprensión de sentimientos – Recompensa contingente 38
8.2 Regulación de emociones – Influencia idealizada 40
8.3 Regulación Emocional- Consideración individualizada 43
8.4 Regulación Emocional – Recompensa Contingente 45
8.5 Percepción Emocional – Estimulación intelectual 47
8.6 Percepción Emocional-Influencia Idealizada 50
Estrategia de Percepción Emocional-Influencia Idealizada 56
9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 58
9.1 Conclusiones 58
9.2 Recomendaciones 59
10. BIBLIOGRAFIA 60
11. ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto 6
Tabla 2. Las Inteligencias múltiples de Howard Gardner 1983 9
Tabla 3. Dimensiones de Mayer y Salovey 1997 10
Tabla 4 . Modelo de Inteligencia Emocional- Social 11
Tabla 5. Modelo de Inteligencia Emocional 11
Tabla 6. Dimensiones Liderazgo Transformacional 14
Tabla 7. Estilo de Liderazgo Blake y Mouton 15
Tabla 8. Resultado de Alfa de Cronbach de la variable de Inteligencia Emocional 21
Tabla 9. Confiabilidad del Instrumento, KMO y Bartlett de la variable de Inteligencia Emocional 21
Tabla 10. Estadísticas de Fiabilidad de la variable de Liderazgo Transformacional 22
Tabla 11 Confiabilidad del Instrumento, KMO y Bartlett de la variable de Liderazgo Transformacional 22
Tabla 12. Datos demográficos de la encuesta 23
Tabla 13. Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov 36
Tabla 14. Puntuación de Correlación 36
Tabla 15. Rango del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman 37
Tabla 16. Tabla de presupuestos 40
Tabla 17. Presupuestos 42
Tabla 18. Presupuestos 45
Tabla 19. Presupuesto: 47
Tabla 20. Presupuesto 49
Tabla 21. Presupuesto 52
Tabla 22. Estrategias 53
Tabla 23. Estrategia 54
Tabla 24. Estrategia 3 54
Tabla 25 .Estrategia 4 55
Tabla 26. Estrategia 5 56
Tabla 27. Estrategia 6 56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Baremación de la Variable de Inteligencia Emocional 24
Figura 2 .Baremo - Percepción emocional 24
Figura 3. Baremo - Comprensión de sentimientos 25
Figura 4. Baremo - Regulación emocional 26
Figura 5. Baremo - Variable Liderazgo Transformacional 27
Figura 6 . Baremo - Influencia idealizada 28
Figura 7 .Baremo - Motivación inspiradora 29
Figura 8. Baremo - Estimulación intelectual 30
Figura 9. Baremo - Consideración individual 31
Figura 10. Baremo – Recompensa contingente 32
Figura 11. Baremo - Manejo por excepción 33
Figura 12. Baremo- Liderazgo del Laissez- Faire 34

1. INFORMACIÓN GENERAL

Titulo del proyecto:

Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

Fecha de inicio: Abril 2025

Fecha de Finalización: Agosto 2025

Lugar de ejecución: Provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión del Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado: Ninguno

Grupo de investigación: Ninguno

Equipo de trabajo:

Jenny Marisol Toaquiza Toaquiza

C.I. 0504369232

Área de conocimiento:

Ciencias Administrativas

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un estudio llevado a cabo en Batroun- Líbano por Matta & El Alam (2023), donde se encuestó a gerentes y colaboradores de cinco empresas constructoras, se identifica un problema central en la resistencia de los líderes a adoptar modelos de liderazgo que integren la inteligencia emocional y trabajo en equipo. Estas dificultades se manifiestan en la incapacidad de muchos directivos para gestionar sus propias emociones, comunicar eficazmente con sus colaboradores y brindar apoyo necesario en entornos de alta presión, estrés. Como consecuencias, se observa un impacto significativo en el ambiente laboral, generando insatisfacción y desconfianza.

En un estudio realizado por el Barraza (2024), en una empresa del sector inmobiliario de Lima- Callao se evidencia una relación directa entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional. Muchos líderes presentan dificultades para gestionar emociones claves como la empatía y la autorregulación y muestran poca adaptabilidad ente situaciones de crisis. Estas carencias han provocado desmotivación del personal, un ambiente laboral desfavorable y una pérdida de confianza hacia los líderes.

En un estudio realizo por los autores Castillo et al. (2024), en la Cooperativa de transporte de Loja, se identificaron que la falta de desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores incide negativamente en la productividad. Esta carencia se manifiesta en la dificultad para controlar emociones y relacionarse, llevando a desmotivación, bajo compromiso, impactando directamente en el rendimiento organizacional y la calidad del servicio.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles es la relación existente entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.?

Hipótesis

Ho: No existe relación entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

H1: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

1.2 Objetivo General

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

1.3 Objetivos específicos

1.- Fundamentar teóricamente la Inteligencia Emocional y liderazgo Transformacional

2.- Diagnosticar los niveles de Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

3.-Proponer estrategias de Inteligencia Emocional que aporten al Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

1.3.1 Cronograma de actividades de acuerdo a los objetivos

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
1.-Fundamentar teóricamente la Inteligencia Emocional y liderazgo Transformacional	1.-Revisión bibliográficas profundas sobre Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional. 2.-Identificar los autores, teóricas y modelos más relevantes para la investigación. 3.-Elaboración de un marco teórico 4.-Redacción de los antecedentes 5.-Revisión y retroalimentación	Semana1 Semana 2 Semana 3 Semana 4 Semana 5 Semana 6	Marco teórico
2.-Diagnosticar los niveles de Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.	1.- Identificación de cuestionarios validados 2.-Definicon clara de los niveles técnicos 3.-Preuba piloto de los instrumentos 4.-Aplicación de los cuestionarios en la organización 5.-Baremación de los datos obtenidos para obtener niveles.	Semana 7 Semana 8 Semana 9 Semana 10 Semana 11	Niveles de Inteligencia emocional y Liderazgo transformacional
3.-Proponer estrategias de Inteligencia Emocional que aporten al Liderazgo Transformacional en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.	1.- Identificar los resultados de la baremación 2.-Realizar un análisis que este en un nivel bajo de las dimensiones. 3.-Elaborar una propuesta de acciones que pueda mitigar a este problema 4.-Propuesta de estrategia de mitigación	Semana 12 Semana 13 Semana 14 Semana 15 Semana 16	Estrategias de Inteligencia emocional que aporten al Liderazgo transformacional

1.4 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene una relevancia significativa, ya que examina dos aspectos fundamentales en el entorno actual: la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional, aplicando al contexto de una institución financiera. Estas instituciones requieren de un equipo humano comprometido, capaz de adaptarse a los cambios, resolver conflictos, trabajar en equipo y brindar un servicio de calidad. En este sentido, el desarrollo de habilidades emocionales y de liderazgo no solo fortalece el clima laboral, sino que, también mejora el desempeño institucional.

Según el estudio de Pauro (2024), la inteligencia emocional es esencial para los líderes, ya que les permite gestionar eficazmente sus emociones y las de sus colaboradores, promoviendo un ambiente organizacional positivo y mejorando el desempeño organizacional. Estas competencias son esenciales para mantener relaciones interpersonales efectivas, tomar decisiones acertadas y manejar adecuadamente situaciones de presión. De la misma forma, el liderazgo transformacional se basa en la capacidad de influir positivamente en los demás, motivar, fomentar el compromiso y guiar al equipo hacia objetivos comunes.

Según Valdivieso & Cañar (2025), realizado la investigación en la Cooperativa Virgen del Cisne, ubicado en Latacunga, enfrentan grandes desafíos en sus procesos organizacionales y de toma de decisiones. En este contexto, se vuelve indispensable contar con líderes transformacionales que ejerzan su rol con inteligencia emocional, lo que les permite comprender las necesidades del equipo, motivar de forma efectiva y generar un clima laboral de confianza y compromiso. Un estilo de liderazgo transformacional permite fomentar la participación activa de los colaboradores y mejorar la cohesión organizacional. Sin embargo, este tipo de liderazgo solo alcanza su verdadero impacto cuando se encuentra estrechamente relacionado con la inteligencia emocional del líder, ya que ésta, potencia su capacidad para influir, inspirar y acompañar a sus equipos desde una mirada empática y consciente.

Finalmente, se evidencia la necesidad de fortalecer un liderazgo transformacional sólido entre los colaboradores y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Por lo tanto, es fundamental desarrollar las competencias de inteligencia emocional y liderazgo transformacional, no solo para mejorar el desempeño laboral, sino

también, para fortalecer un ambiente laboral colaborativo y motivador que contribuya al crecimiento sostenible de la institución y al bienestar integral de sus equipos.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

2.1 Directos

El presente proyecto de investigación, tendrá como principales beneficiarios, a la misma entidad y la totalidad de los colaboradores que forman parte de las distintas áreas tanto operativas y administrativas. En total, la organización cuenta con 63 colaboradores; su sede principal se encuentra en la ciudad de Latacunga y las 5 agencias que están ubicados en las distintas ciudades como: Pujilí, Ambato, Quito Sur, La Maná y Daule. Al evaluar los niveles de Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional dentro de la institución.

2.1.1 Indirectos

Los beneficiarios indirectos serán los socios y clientes de la cooperativa, quienes obtendrán un servicio de mejor calidad; las familias de los colaboradores, por el impacto positivo en su bienestar; y la comunidad local, que se beneficiará de una institución más eficaz.

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto

Beneficiaros Directos	Beneficiaros Indirectos
Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Personal (administrativos y operativos)	Socios y clientes de la Cooperativa Familias de los colaboradores Comunidad local del cantón Latacunga y las 5 agencias de la cooperativa

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

3.1 Antecedentes

Takala (2022), realizó una investigación titulada *"Inteligencia en el liderazgo y su impacto en la retención de empleados"* en la empresa finlandesa Elamyspuu Oy, con el objetivo de desarrollar un programa de capacitaciones en inteligencia emocional que mejore la retención de colaboradores en el ámbito de equipos internacionales de marketing. Este estudio tuvo un enfoque mixto, con predominancia cualitativa, y un diseño de caso colectivo no experimental y trasversal. La población estuvo constituida por 107 colaboradores; para la recolección de datos se empleó la técnica de encuestas en línea y entrevistas estructuradas. Entre los resultados se encontró que, más del 80% de los colaboradores encuestados consideran la falta de inteligencia emocional en sus líderes, especialmente la ausencia de empatía, reconocimiento y comunicación. El 47% renunció a su puesto de trabajo debido a este problema, mientras que el 17% no ha experimentado esta situación. En conclusión, esto muestra que la inteligencia emocional es esencial para mantener al personal, ya que afecta directamente la satisfacción laboral y la productividad.

Beltrán & Herrera (2022), realizaron una investigación titulada *"La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional como herramientas de gestión para mejorar la satisfacción laboral: Caso de estudio Alkosto y Ktronix"*, en Colombia. El objetivo fue formular un modelo de gestión para potenciar la satisfacción laboral integrando componentes de inteligencia emocional y liderazgo transformacional a partir del análisis de las organizaciones. El enfoque metodológico fue cuantitativo, caracterizándose por ser un análisis descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 140 profesionales distribuidos en diferentes estratos jerárquicos. Para la recolección de información, se aplicó una técnica de encuesta, empleando dos herramientas específicas: el TMMS-24 para cuantificar la inteligencia emocional y el MLQ-5X para evaluar el liderazgo transformacional. Los resultados demostraron que no existe un estilo de liderazgo común entre los líderes, lo que genera prácticas diversas y afecta la unidad de los equipos. Con base en estos descubrimientos, se propuso un modelo integral de 360 grados enfocado en el desarrollo de líderes transformadores. Dicho modelo, a través de sus 4 componentes esenciales, ofrece directrices clave para el crecimiento personal del líder, el soporte y la guía

del equipo del trabajo, con el fin de establecer una dinámica cooperativa que conduzca al logro de los objetivos institucionales y a la mejora de la satisfacción laboral del personal.

Carpio (2023), realizó una investigación titulada *"Liderazgo transformacional, inteligencia emocional y compromiso laboral en los trabajadores en una universidad pública de Lima"*, tuvo como objetivo general determinar la relación de las variables Liderazgo transformacional, Inteligencia emocional y Compromiso laboral. El estudio se clasificó como investigación básica, empleando un diseño no experimental de corte transversal y un alcance correlacional, con una aproximación metodológica cuantitativa. Se trabajó con una muestra compuesta por 150 colaboradores. Para la recolección de datos, se administró un cuestionario cuya validez fue confirmada por especialista, quienes certificaron la adecuación, pertinencia y claridad de su contenido. Los hallazgos relevan una correlación positiva notable con un coeficiente rho de 0.730. En consecuencia, se estableció la existencia de una relación entre el liderazgo transformacional, la inteligencia emocional y el nivel de compromiso laboral manifestando por el personal de una institución universitaria de carácter público.

Morales (2023), realizó una investigación titulada *"Inteligencia emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una Empresa Pública Municipal"* en la cuidad de Ambato. El objetivo fue diseñar una propuesta de intervención para potenciar la inteligencia emocional de los colaboradores de la organización. La metodología de la investigación se basa en un diseño no experimental, tipo descriptivo y trasversal, con un enfoque cuantitativo y modalidad bibliográfica y de campo. La población estuvo compuesta de los 72 colaboradores. La técnica de recopilación de información fue una encuesta, que se basó en el modelo de Bar-On para medir las competencias emocionales, y se integró con la teoría bica factorial de Herzberg para valorar la competencia en el empleo. Los resultados obtenidos demuestran una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, sugiriendo que el progreso en una de estas áreas repercute favorablemente en la otra. En suma, invertir en la inteligencia emocional puede generar impactos positivos sustanciales tanto en el ambiente laboral como en el nivel de satisfacción del equipo.

3.1.1 Modelo de Inteligencia social, fue propuesto por Edward Thorndike

De acuerdo con los autores Zambrano & Triviño (2021), menciona que el concepto de Inteligencia social fue inicialmente propuesto por Edward Thorndike en el año 1920.

Thorndike la definió como la capacidad para comprender y guiar a hombres y mujeres, niños/as, y actuar con sabiduría en las relaciones humanas. Thorndike también identifico varias habilidades claves para desarrollar la inteligencia social, tales como la empatía que es la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, el liderazgo que consiste en influir en las personas, la inteligencia verbal que se refiere a una comunicación clara; el asertividad que es expresar ideas con respeto; y la capacidad de saber escuchar y prestar atención.

3.1.2 Las Inteligencias múltiples de Howard Gardner 1983

Según Rosero et al. (2021), menciona que, en 1983, Howard Gardner, público su teoría de las inteligencias múltiples. Según el autor indica que la inteligencia no es una capacidad única, sino un conjunto de habilidades, talentos y aptitudes mentales diversa. Gardner propuso que la vida humana requiere del desarrollo de varios tipos de inteligencia emocional.

Tabla 2. Las Inteligencias múltiples de Howard Gardner 1983

Inteligencias múltiples	Concepto
Inteligencia lingüística	Esta inteligencia se refiere a la capacidad de utilizar el lenguaje de manera efectiva, tanto al hablar como el escribir. Las personas que tienen una alta inteligencia lingüística son excelentes para comunicar, narrar historias, aprender idiomas, leer y escribir.
Inteligencia musical	Es la capacidad de crear, disfrutar y entender la música, que implica tener sensibilidad hacia el ritmo, la melodía, el tono y el timbre.
Inteligencia logística-matemática	Se trata de la capacidad para razonar de forma lógica, resolver problemas, trabajar con números , patrones y tener un pensamiento abstracto.
Inteligencia cenestésico- corporal	Se refiere a la habilidad para controlar los movimientos del cuerpo para expresarse, solucionar problemas y manipular objetos. Esto incluye coordinación, equilibrio, destreza y flexibilidad.
Inteligencia espacial	Es la habilidad para imaginar el mundo en tres dimensiones, orientarse en el espacio, manipular imágenes mentales y entender mapas o esquemas. Esto es fundamnetal para arquitectos o conductores.
Inteligencia intrapersonal	Es la capacidad de conocerse a sí mismo, entendiendo profundamnete nuestras propias emociones, pensamientos, motivaciones, fortalezas y debilidades. Es una habilidad que permite reconocer el estado de ánimo propio.
Inteligencias interpersonales	Es la habilidad de comprender y relacionarse con las otras personas; quienes poseen esta inteligencia son empáticos, excelentes comunicadores, saben

	interpretar señales no verbales y son buenos en la negociación y resolver conflictos.
Inteligencia naturalística	Esta inteligencia se muestra en la capacidad de identificar, clasificar y comprender elementos del entorno natural, como plantas, animales y fenómenos climáticos.

Fuente: Rosero et al. **(2021)**

3.1.3 Modelo Inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990)

Según los autores García &Paniagua (2023), definida la inteligencia emocional, como la habilidad para percibir, comprender, expresar, y regular las emociones tanto propias y la de los demás. Donde se compone de 3 áreas claves: la apreciación y expresión emocional de uno mismo así también de otros; la regulación de las emociones; y la utilización de las emociones para potenciar el pensamiento flexible, la creatividad y la motivación.

3.1.4 Dimensiones de Mayer y Salovey 1997

Mayer y Salovey desarrollaron el TMMS-24 (Trait Meta- Mood Scale), un test diseñado para evaluar los estados emocionales basándose en su teoría de la Inteligencia Emocional. Este cuestionario consta de tres dimensiones claves: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional, que son fundamentales. para comprender como las personas perciben y gestionan sus emociones. A continuación, se presentan sus dimensiones principales.

Tabla 3. Dimensiones de Mayer y Salovey 1997

Dimensiones	Concepto
Percepción emocional	Es la habilidad de las personas para identificar sus propias emociones, mediante las señales físicas, acciones y pensamientos que estas generan. También incluye la capacidad de reconocer emociones de otras personas,así como de objetos, colores y formas, a través de la interpretación de símbolos verbales como sonidos y espacios visuales.
Comprensión de sentimientos	Consiste en entender y analizar la información, reconociendo la relación entre las emociones, el entorno, las transiciones entre diferentes emociones y la coexistencia de varios sentimientos. Esta destreza permite interpretar adecuadamente tanto las emociones propias como ajenas .
Regulación emocional	Es considerada la hailidad más compleja de este modelo. Consiste en la capacidad de gestionar y modular las emociones de manera efectiva para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Fuente: Fernández & Cabello **(2022)**

3.1.5 Modelo de Inteligencia Emocional -Social de Bar-On

Para el autor Bar-On (2006), define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales y sociales que ayudan a adaptarnos al entorno. Propone cinco áreas: manejar nuestras emociones, entender a los demás, manejar el estrés, adaptarnos a los cambios y mantenernos optimistas. Este modelo es muy completo porque no solo habla de lo que sentimos, sino de cómo actuar ante los problemas y como relacionarnos de la manera correcta. Además, considera importante el bienestar y la felicidad son resultados directos del desarrollo de estas competencias.

Tabla 4 . Modelo de Inteligencia Emocional- Social

Modelo de Inteligencia emocional	Concepto
Intrapersonal	Se enfoca en el conocimiento y manejo de uno mismo. Incluye la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, expresar nuestras ideas y tener una visión positiva de quienes somos, esforzarnos por alcanzar nuestro potencial.
Interpersonales	Se refiere a como nos relacionamos y nos conectamos con los demás. Comprende la habilidad para entender y compartir los sentimientos de los demás.
Manejo del estrés	Se trata sobre cómo enfrentarnos las presiones y los desafíos de la vida. Implica la capacidad de soportar situaciones estresantes sin desorganizarse y de resistir o posponer acciones impulsivas.
Adaptabilidad	Describe nuestras habilidades para ajustarnos a los cambios y a las nuevas circunstancias. Incluye la capacidad de identificar y resolución problemas, tomar decisiones, comprender la realidad y demostrar flexibilidad.
Estado de ánimo	Hace referencia la capacidad de mantener con una actitud optimista y feliz ante las diferentes situaciones.

Fuente:Morales **(2023)**

Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman (1995)

Según los autores Zambrano & Triviño (2022), muestra que para el psicólogo estadounidense Daniel Goleman, la inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer tanto los sentimientos propios como los de los demás, y la habilidad de gestionarlos.

Goleman propuso la habilidad para manejar por medio de principios fundamentales:

Tabla 5. Modelo de Inteligencia Emocional

Componentes de la Inteligencia Emocional	Concepto
Autoconciencia emocional	Esta dimensión se refiere a la habilidad de identificar y captar las emociones, tanto las propias como las de los demás debilidades. Implica la capacidad de interpretar

	indicios físicos, acciones, pensamientos y expresiones no verbaes.
Autorregulación emocional	Consiste en la habilidad de gestionar o reorientar emociones e impulsar problemátacos. Las personas con alta autorregulación pueden mantener la calma en sitiuaciones de estrés, pensar antes de actuar y evitar reacciones impulsivas. Esto no significa ocultar los sentimientos, sino gestionarlos de manera adecuada para que no afecten negativamente las metas o las relaciones.
Motivación	Se refiere a un impulso que motiva a alcanzar objetivos, mejorar y comprometerse con tareas desafiantes.Esta motivación va más allá de las recompensas externas, siendo una fuerza intrínseca que impulsa a las personas a la acción, a la perseverancia y mantener una actitud optimista ente los desafíos. Aquellos que están motivados buscan ser excelentes simplemente por el gusto de superarse y conseguir sus objetivos.
Empatía	Esta cualidad representa la aptitud para comprender profundamnete y sintonizar con los estados emocionales de otras personas. Implica ponerse en un lugar de otra persona, entender sus puntos vista y ser sensible a sus emociones, incluso cuando no las expresan verbalmente.
Habilidades sociales	Se trata de la habilidad para manejar las interacciones sociales y establacer conexiones con otros. Incluye un amplio rango de destrezas como la persuasión, la comunicación adecuada, la resolución de problemas, el liderazgo y el trabajo en equipo. Las personas con buenas habilidades sociales son expertos en influir positiva en los demás, inspirar, negociar y trabajar en equipo creando ambientes armoniosos y productivos.

Fuente: **(Zambrano & Triviño, 2022)**

Es importante tener la capacidad de gestionar nuestras emociones, ya que esto no solo ayuda a sentirnos motivados, sino que también nos permite afrontar situaciones problemáticas de manera eficaz y mantener el control. Al hacerlo podemos prevenir posibles conflictos que se nos pueda surgir. Por esta razón, es importante tanto en nuestra vida personal como en el contexto laboral.

3.2 Importancia de Inteligencia Emocional

Jaime (2021), la inteligencia emocional es importante en el entorno laboral actual, las habilidades blandas son tan valoradas como las duras. Ya no basta con ser el mejor en tu campo; también necesita saber cómo interactuar, colaborar y resolver conflictos. Un equipo con alta inteligencia emocional es más adaptable y productivo, ya que sus colaboradores pueden gestionar el estrés, comunicar eficazmente y trabajar juntos hacia los objetivos comunes que tengan trazados dentro de la organización. En un mundo laboral las organizaciones buscan algo más que solo profesional con conocimiento técnicos, es

fundamental que los colaboradores sepan comunicarse y adaptarse al ambiente laboral, y aquí es donde la IE juega un papel fundamental.

3.3 Definición de Liderazgo Transformacional

Según los autores Rojas et al. (2020), manifiestan que "En su libro El libro Leadership (manual de Liderazgo) de James Mcgregor Burns inició el planteamiento del liderazgo transformacional o transformador, donde explicaba, que el líder se ocupaba de detalles pequeños hasta lograr formar valores y sentidos" (p.6). Según Burns, es un proceso en el que los individuos son motivados a aspirar a niveles más altos de desempeño y crecimiento personal, fomentando una transformación genuina que va más allá de la manera productiva y se adentra en el desarrollo de valores y el sentido de identidades colectiva.

Según los autores Ormaza et al. (2023), muestra que el liderazgo transformacional está vinculado a un incremento en la motivación y el compromiso de los colaboradores, lo que puede resultar en un aumento en la productividad y la eficiencia dentro de la organización. Este tipo de líderes inspira y motiva a sus equipos a alcanzar metas y objetivos que son desafiantes, lo que puede elevar su implicación y satisfacción en el trabajo. De la misma manera, los líderes transformacionales fomentan un ambiente laboral propicio para la innovación dentro la organización, lo que puede dar lugar a nuevas ideas y soluciones para los desafíos. Esto es fundamental en el contexto actual, ya que los líderes transformacionales motivan e inspiran a sus equipos de trabajo, fomentando la colaboración. El compromiso y logran comunicarse en un entorno dinámico.

Del Rosario (2025), afirman que el liderazgo es un elemento diferenciador clave entre el éxito y el fracaso de una organización. Si no hay un liderazgo adecuado en todos los niveles, lo recursos (como dinero o tiempo) pueden usarse mal o simplemente desperdiciarse. También pueden perderse oportunidades valiosas, para ellos, la forma definitiva de medir si un liderazgo es bueno o no es simplemente viendo que tan exitosa es la organización en general. La evolución del liderazgo se ha desarrollado a partir de las civilizaciones griega y egipcia hasta la edad media, hasta la actualidad analiza las diversas teorías que han producido el liderazgo transformacional. Este enfoque se centra en satisfacer las necesidades de las personas y promover el crecimiento personal.

Según los autores (Bass y Avolio 2002 citado por Canal et al. (2023), retoman el concepto de liderazgo transformacional y plantean que este debe ser un proceso enfocado en la estimulación de la conciencia de los colaboradores. El objetivo es que estos se transformen en individuos altamente productivos, capaces de comprometerse planamente con los objetivos de la organización.

3.4 Dimensiones Liderazgo Transformacional

Bass y Avolio 1999, desarrollaron el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-Multifactor Leadership Questionnaire), este cuestionario permitió evaluar el liderazgo transformacional, el transaccional y el laissez- faire, lo cual incluye las 7 dimensiones principales, que son fundamentales para evaluar los comportamientos específicos que un líder muestra en su interacción con los demás.

Tabla 6. Dimensiones Liderazgo Transformacional

Dimensiones	Concepto
Influencia idealizada	Un líder actúa de manera que sus acciones sirven ejemplo a seguir para su equipo de trabajo. Muestra atención a las necesidades de los demás antes que las suyas, comparte riesgos con equipo y actúa de manera coherente entre sus palabras y acciones.
Motivación inspiracional	Motiva e inspira a sus seguidores al compartir un objetivo que es importante y desafiante. Esto fomenta el trabajo colaborativo y una actitud proactiva , además de establecer y compartir expectativas claras. Al hacer esto, el líder logra que su equipo se sientan comprometidos y conectados con una visión común.
Estimulación intelectual	Un líder transformacional fomenta el pensamiento creativo e innovador en su grupo al entender a todos a cuestionar lo que creen y a replantear problemas. Solicita nuevas ideas y soluciones sin juzgar, incluso si son diferentes.
Consideración individualizada	Se reconoce que el líder trata de manera diferente a cada miembro de su equipo, teniendo en cuenta sus necesidades y habilidades especificas. Este tipo de líder actúa como un entrenador o mentor, dedicando atención especial a cada individuo para facilitar su éxito y desarrollo, de manera que cada persona sienta una valoracion sin singular.
Recompensa Contingente	Consiste en ofrecer incentivos o reconocmientos a los colaboradores en función del cumplimiento de metas. Se fundamneta en un entendimiento claro ente el esfuerzo realizado y la recompenda obtenida.

Manejo por excepción	El líder muestra conductas que sirven como modelos de rol para los subordinados o colegas, demuestra consideración por las necesidades de los otros por sobre sus propias necesidades, comparte riesgos con los seguidores, y es consistente entre lo que dice y hace.
Liderazgo del laissez -Faire	Se distingue por la falta de intervención del líder, quien confía totalmente en sus seguidores para la toma de decisiones completamente en sus seguidores y evita involucrarse en el proceso a menos que sea absolutamente necesaria. Este tipo de líderes por lo general no define claros ni se involucran en las decisiones del grupo.

Fuente: **(Vega & Zavala, 2004)**

3.5 Estilo de liderazgo

Según el autor Ramos (2021), El tipo de liderazgo dentro de una organización es fundamental en un mundo cada vez más globalizado. Cuando una organización busca expandirse internacionalmente, el liderazgo se vuelve aún más vital. El líder no solo guía a la organización en su camino hacia la internacionalización, sino que también será el que enfrenta los desafíos y riesgos en mercados desconocidos.

3.6 Estilo de liderazgo Blake y Mouton

El modelo de Blake y Mouton son fundamentales para comprender la dinámica organizacional

Tabla 7. Estilo de Liderazgo Blake y Mouton

Estilo de Liderazgo	Definición
Liderazgo Laissez Faire	Se caracteriza por la falta de empatía, el desinterés y escasa atención de los directivos hacia el bienestar de las personas y los resultados que se deben alcanzar. Este enfoque de liderazgo ecita asumir cualquier tipo de responsabilidad y, cuando aparecen problemas, se busca a otros.
Liderazgo Paternalista	Un líder muestra una preocupación excesiva por su equipo, sin prestar atención a los resultados ny a la productividad.Aunque puede generar lealtad y un ambiente cómodo, este estilo puede ser perjudicial para la compañía al fomentar la dependencia, la falta de exigencia y un estancamiento en los objetivos.
Liderazgo Misionero	Este liderazgo un equilibrio ideal entre la necesidad de hacer el trabajo y la importancia de mantener una buena moral en los colaboradores, el líder misionero inspira un propósito común y una visión compartida, logrando que el equipo se sienta parte de algo significativo. Se preocupa tanto por la eficiencia de las tareas como el bienestar y la motivación de su gente.

Liderazgo Autoritario	Es aquel que solo se enfoca en resultados y la productividad, viendo a las personas como simples herramientas para alcanzar sus metas, sin importar sus necesidades o desarrollo.
Liderazgo Democrático	Se caracteriza por un profundo interés y una intensa preocupación, tanto por las funciones como por las personas.El líder involucra activamente al equipo en la toma de decisiones, valorando sus opiniones y buscando el consenso. Este enfoque fomenta relaciones de confianza, compromiso y respeto mutuo ya que los colaboradores se sienten escuchados y valorados.

Fuente: **(Pazmino, 2021)**

Cada organización requiere un estilo de liderazgo según sus necesidades, pero la idea es contar con un buen líder, como el de liderazgo democrático que permita generar relaciones de confianza y respeto. Los estilos de liderazgo de los autores Blake y Mouton ayudan a comprender como los lideres influyen en el ámbito laboral y en los resultados de una organización**.**

3.7 Importancia de Liderazgo Transformacional

Para Gámez & Toscano (2023), la importancia de liderazgo transformacional se refleja principalmente en su capacidad para promover cambios personales en los individuos, guiados por la dirección del líder. Es importante que las organizaciones cuenten con líderes que tengan una tendencia clara y constante hacia la implementación de cambios. Esto implica investigar cómo enfrentar o superar los obstáculos y desafíos que puedan surgir con la introducción de una nueva estructura organizativa o durante un proceso de restructuración. Y esto es, como principal reto, que el líder debe tomar en consideración el estatus de cada uno de los miembros del equipo y sus situaciones dentro de la organización.

3.8 Relación existente entre Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional

"El liderazgo transformacional es un modelo donde las influencias establecen lazos con los colaboradores. Se desarrolla a través del entrenamiento y el progreso personal. Se ha descubierto que las personas que practican este tipo de liderazgo necesitan inteligencia emocional para regular sus propias emociones y transmitir emociones positivas a los demás." (Vasquez, 2023). Según lo mencionado si el líder entiende y gestiona sus propias emociones de manera positiva, no solo puede inspirar y motivar a su equipo, sino que también crean un ambiente laboral donde todos sientan valorados y motivados, lo que a su vez impulsa un mejor desempeño y el logro de metas colectivas.

Según los autores Lee et al. (2023), los líderes con alta inteligencia emocional podrán construir una relación de confianza más sólida con sus colaboradores, lo que conlleva un aumento en la motivación laboral y un mejor rendimiento en la productividad entres los colaboradores. La construcción de esta relación de confianza requiere que el supervisor no solo sea empático, sino que también demuestre constantemente integridad y coherencia en sus acciones.

5. METODOLOGÍA

4.1 Enfoque de Investigación

4.1.1 Cuantitativa

Para la presente investigación se utilizó enfoque cuantitativo. Se basa en la recolección y análisis de datos numéricos con el objetivo principal de medir las variables y examinar las relaciones entre ellas, utilizando métodos y técnicas estadística. (Bonifaz D. J., 2024)

4.2 Diseño de Investigación

4.2.1 No experimental

El diseño utilizado en la investigación es la no experimental, por lo que no se manipulará ninguna variable del estudio. Las variables se medirán de manera individual y luego se relacionarán evaluando a los sujetos en su contexto natural sin alterar ninguna situación. González et al. (2021) .La presente investigación utilizó un diseño transversal, que es un tipo de investigación observacional que analiza datos de una población o muestra en un único momento en el tiempo. Vega et al. (2021)

4.3 Alcance de la investigación

4.3.1 Descriptivo

De acuerdo Guevara et al. (2020), muestra que la metodología descriptiva responde a las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento y tiempo dado. Porque permite explicar que sucesos ocurren dentro de la organización y a recopilar información que se puede analizar y explicar.

4.3.1 Tipo de investigación Correlacional

De acuerdo con Bonifaz (2024), el enfoque correlacional se define como un tipo de análisis que tiene como objetivo identificar la relación y asociaciones entre distintas variables, sin manipular o regular ninguna de ellas. Este enfoque facilita la evaluación de la intensidad y la orientación de las relaciones entre variables; sin embargo, no establece vínculos de causalidad. La aplicación de la investigación correlación permitirá examinar la relación existente entre la inteligencia emocional y liderazgo transformacional.

4.3.2 Población

Para Shukla (2020), menciona que la población se define como el conjunto o grupo total de unidades, personas u objetivos que comparten una o más características comunes. Es el grupo total al cual se pretenden aplicar o generalizar los resultados de un estudio. Una población bien delimitada es fundamental, ya que permite la selección de una muestra adecuada y representativa, asegurando la validez y confiabilidad de los hallazgos.

La población de estudio que se utilizó en la presente investigación es de 63 colaboradores, logrando obtener 60 respuestas de todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., distribuidos en 6 agencias: Matriz Latacunga 26 colaboradores, Pujilí 6 colaboradores, Ambato 9 colaboradores, Quito- Sur 9 colaboradores, La Maná 6 colaboradores y Daule 7 colaboradores, distribuidas en 39 mujeres y 24 hombres. Los colaboradores se desempeñan en distintos departamentos, tanto administrativos como: Talento humano, Contabilidad, Riesgos, Auditoría y Marketing, así como en departamento operativos, tales como Crédito y cartera, Capacitaciones, Servicio al cliente y Ventanilla.

4.3.3 Hipótesis

Cely et al. (2023), la hipótesis es aquella suposición sobre lo que investiga, La hipótesis actúa como direcciones para la investigación, delineando aquello que se busca comprobar y ofreciendo potenciales soluciones a la cuestión planteada.

Para la presente investigación se ha planteado las siguientes hipótesis:

Hipótesis (Ho). - No existe relación entre la Inteligencia emocional y el Liderazgo transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

Hipótesis (H1). - Existe relación entre la Inteligencia emocional y Liderazgo transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Cuestionario

En este estudio se aplica el cuestionario, según los autores Cisneros et al. (2021), menciona que el cuestionario consiste en una serie de preguntas organizadas, estructuradas y

específicas, diseñadas para medir o evaluar una o varias de las variables definida en el estudio.

En la presente investigación se usarán dos instrumentos, uno por cada variable que abarca la Inteligencia Emocional de TMMS-24 está basado en Train Meta-Mood Scale desarrollado por los autores Salovey y Mayer en 1995, la cual consta de 24 preguntas agrupadas en tres dimensiones: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional, con una escala de Likert de 5 puntos, que se detalla de la siguiente manera 1.- Nada de acuerdo, 2.- Algo de acuerdo, 3.-Bastante de acuerdo, 4.- Muy de acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.

De la misma manera como segundo instrumento que se utilizarán es de Liderazgo Transformacional de Test Multifactorial Leadership Questionnarie (MLQ) de Bass y Avolio (1999) que contiene 21 preguntas agrupadas en 7 dimensiones como: Influencia idealizada, Motivación inspiracional, Estimulación intelectual, Consideración individual, Recompensa continente, Manejo excepción y Liderazgo laisser- faire, con una escala de Likert de 5 puntos, que se detalla de la siguiente manera 0.- Nunca, 1.- Rara vez, 2.- A veces, 3.- A menudo, 4.- Frecuentemente, sino siempre. Fue adaptado por la autora Santamaria Mercy, la cual el instrumento consta de su investigación realizada en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi con una muestra de Alpha de Cronbach 0,880.

4.5 Procesamiento de datos SPSS

Después de recopilar información y datos numéricos utilizaremos el software SPSS para el procesamiento y análisis estadístico. Esto nos permitió determinar si existe una relación entre la variable de la misma manera obtener los niveles de Inteligencia emocional y Liderazgo transformacional. Según Mayorga et al, (2021). El programa (SPSS) es una herramienta que permite la recopilación de información de forma dinámica y expresarlos de forma personalizada, eficaz y sencilla según el caso, así el investigador puede obtener puede obtener estadístico completo de los datos.

La confiabilidad de un instrumento de investigación se refiere a su capacidad de producir resultados consistentes y precisos en condiciones similares. Por lo tanto, es importante evaluar la confiabilidad de un instrumento antes de utilizarlo en una investigación, esto garantiza que los resultados obtenidos sean válidos. (Medina et al., 2023)

4.6 Validación de instrumentos

Para la validación de los instrumentos se realizó una prueba piloto, en donde se obtuvo los valores del alfa de Cronbach y del KMO.

Alfa de Cronbach

Rodríguez & Álvarez (2020), El alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la consistencia interna de cuestionario, indicando qué tan bien las preguntas miden un mismo concepto. Valores entre 0.7 a 0.9 se consideran buenos, reflejando alta fiabilidad, mientras 0.6 indica baja consistencia y no es aceptable.

KMO

Pizarro & Martínez (2020) , El índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) mide si los datos obtenidos de un instrumento tienen una relación interna suficiente para realizar un análisis factorial. Un valor de KMO entre 0.7 y 1 indica que el muestreo y la consistencia interna son adecuados, mientras, valores inferiores a 0,5 indican que la consistencia no es suficiente y hay que corregir el instrumento.

4.7 Instrumento de Inteligencia Emocional

Tabla 8. Resultado de Alfa de Cronbach de la variable de Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N°de elementos
0,958	24

El instrumento utilizado para evaluar la Inteligencia emocional demuestra una confiabilidad alta, obteniendo un valor de alfa de Cronbach que es 0.958

Tabla 9. Confiabilidad del Instrumento, KMO y Bartlett de la variable de Inteligencia Emocional

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,700
Prueba de esfericidad Aprox. Chi-cuadrado	981,939
Bartlett GI	276
Sig.	,000

Nota. Datos extraídos del programa SPSS

El análisis del KMO del instrumento de Inteligencia Emocional, obteniendo un valor de 0,700, el cual supera el valor mínimo de 0,5. Sin embargo, la significancia estadística asociada es 0.000, menor que el nivel convencional de 0.005, confirma la validez de la variable en la investigación.

4.8 Instrumento de liderazgo transformacional

Tabla 10. Estadísticas de Fiabilidad de la variable de Liderazgo Transformacional

Alfa de Cronbach	N°de elementos
0,938	21

El instrumento utilizado para evaluar el Liderazgo transformacional demuestra una confiabilidad alta, obteniendo un valor de alfa de Cronbach que es 0.938

Tabla 11 Confiabilidad del Instrumento, KMO y Bartlett de la variable de Liderazgo Transformacional

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,755
Prueba de esfericidad Aprox. Chi-cuadrado	631,699
Bartlett GI	210
Sig.	,000

El análisis del KMO del instrumento de liderazgo transformacional, obteniendo un valor de 0,755, el cual supera el valor mínimo de 0,5. Sin embargo, la significancia estadística asociada es 0.000, menor que el nivel convencional de 0.005, confirma la validez de la variable en la investigación es aceptable.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente estudio ha sido diseñado con el propósito de analizar la relación entre la inteligencia emocional y liderazgo transformacional dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. A continuación, se presentan los principales hallazgos y sus análisis correspondientes:

Tabla 12. Datos demográficos de la encuesta

Datos demográficos		
Género	Masculino	63,3% (38)
	Femenino	36,7% (22)
Edad	20 a 25 años	68,40%
	30 a 35 años	28,40%
	40 en adelante	3,2%
Formación académicos	Secundaria	21,70%
	Tercer nivel	76,70%
	Cuarto nivel	1,6%

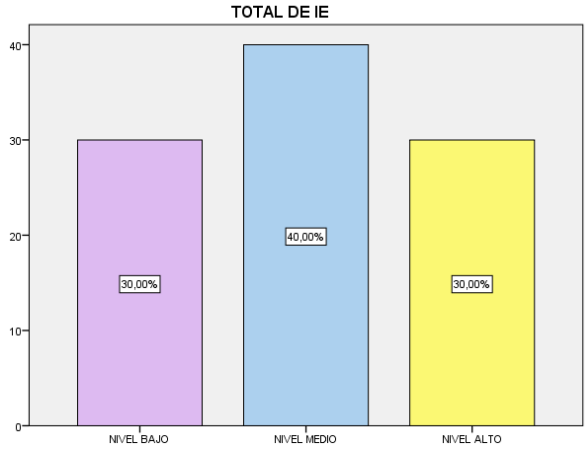
Análisis de los resultados demográficos

Según los resultados mostrados en la Tabla 17. Se observa que la mayoría de los encuestados pertenece al género masculino, con un el 63,3% (38 personas), mientras que el género femenino corresponde al 36,7% (22 personas). Respecto a la edad, el grupo predominante de los encuestados se sitúa entre 20 y 25 años (68,40%), seguida por el grupo de 30 a 35 años (28.40%), siendo mínima la participación de mayores de 40 años. Finalmente, en cuanto a la formación académica, la mayoría posee estudios de tercer nivel con un 76,70%, de igual manera con un porcentaje menor posee estudios de secundaria 21,70% y por último con un porcentaje menor que posee estudio de cuarto nivel 1,6%.

5.1 Baremación

Para los autores Montañez & Palma (2023), definen el “baremo” como un conjunto de criterios o una escala predefinida, concebida para un instrumento específico, que posibilita la cuantificación o clasificación de una variable determinada y sus componentes asociados. Esto asegura que la evaluación sea coherente con el propósito del estudio, garantizando resultados más precisos y relevantes.

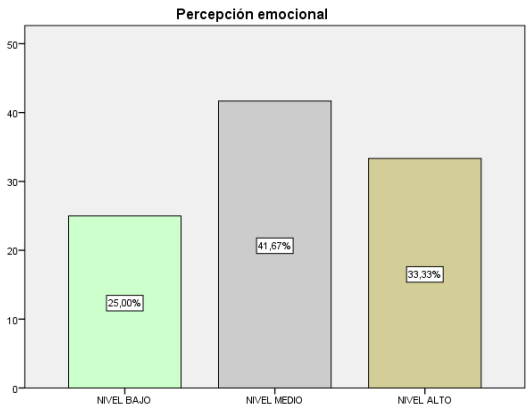
Figura 1. Baremación de la Variable de Inteligencia Emocional



Los datos obtenidos de la variable de inteligencia emocional, se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 30% (18 colaboradores) se encuentra un nivel bajo, el 40 % (24 colaboradores) se encuentran en un nivel medio y el 30% (18 colaboradores) se encuentra un nivel alto.

Estos resultados reflejan que algunos colaboradores se encuentran un nivel bajo de inteligencia emocional, lo cual indica dificultades para identificar, comprender y manejar sus emociones. Esto puede afectar su desempeño en situaciones de presión, resolución de conflictos, el nivel medio cuenta con una base aceptable de habilidades emocionales. Sin embargo, aun requieren fortalecimiento. Finalmente, quienes se encuentran en el nivel alto de inteligencia emocional demuestran una sólida capacidad para gestionar sus emociones, tomar decisiones acertadas bajo presión y mantener relaciones laborales saludable contribuyendo así un ambiente organizacional más positivo y productivo

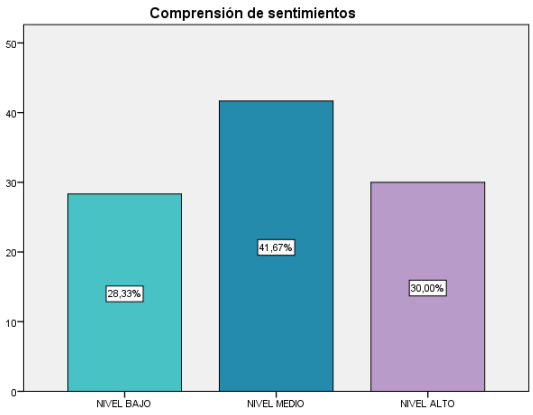
Figura 2 .Baremo - Percepción emocional



De los datos obtenidos en la dimensión Percepción emocional, se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 25% (15 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 41,7% (25 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 33,33% (20 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados muestran que algunos colaboradores presentan dificultades para reconocer sus propias emociones y comprender las de los demás. Esta limitación puede generar malentendidos, reacciones impulsivas o poca claridad al actuar en situaciones laborales cotidianas. En el nivel medio, los colaboradores muestran una capacidad moderada para identificar emociones, tanto propias como ajenas. Aunque poseen ciertas conciencias emocionales, aún requieren reforzamiento en esta habilidad para lograr una interpretación más precisa de las señales emocionales dentro del entorno laboral. Por otro lado, ene l nivel alto, se encuentran aquellos colaboradores que demuestran una gran habilidad para percibir emociones de forma clara y oportuna. Esta capacidad les permite establecer relaciones interpersonales más empáticas, tomar decisiones con mayor conciencia emocional

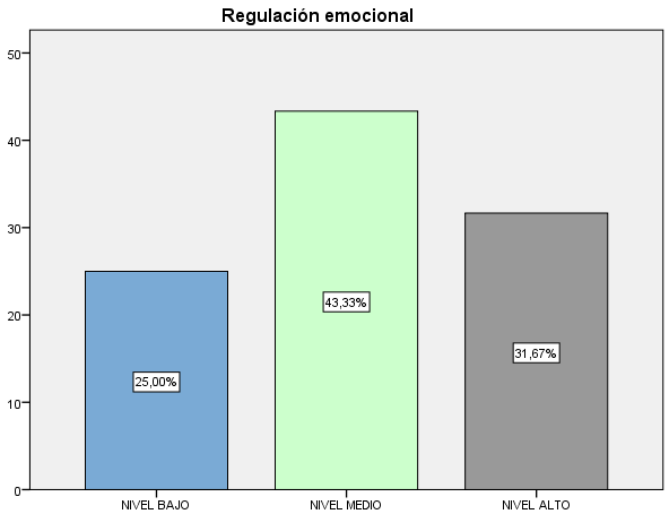
Figura 3. Baremo - Comprensión de sentimientos



De los datos obtenidos en la dimensión Comprensión de sentimientos se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 28,3 % (17 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 41,7% (25 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 30 % (18 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados manifiestan que algunos colaboradores se encuentran en un nivel bajo, tienen dificultades para identificar y comprender tanto sus propias emociones como las de los demás. Esta carencia puede generar malinterpretaciones, problemas de comunicación y posibles conflictos dentro del entorno laboral, en el nivel medio, se observa que los colaboradores poseen una capacidad aceptable para interpretar emociones. Aunque logran comprender en ciertas medidas sus sentimientos y los ajenos, es necesario fortalecer esta habilidad para optimizar la empatía y el trabajo en equipo. Por último, en el nivel alto, los colaboradores muestran una sólida capacidad para identificar, analizar y comprender los estados emocionales propios y de otros.

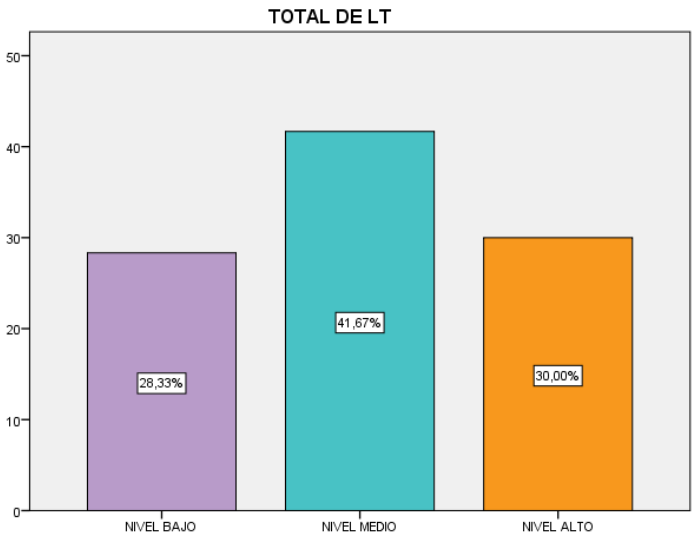
Figura 4. Baremo - Regulación emocional



De los datos obtenidos en la dimensión regulación emocional se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 25 % (15 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 43,3 % (26 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 37,7 % (19 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados revelan que una parte de los colaboradores presentan un nivel bajo, lo cual evidencia dificultades para controlar sus emociones ante situaciones estresantes, lo que puede generar reacciones impulsivas o afectar la convivencia laboral. Por otro lado, se encuentran en un nivel medio muestran una capacidad aceptable para gestionar sus emociones, aunque en contextos de mayor presión pueden verse superados o experimentar desequilibrio emocional. Finalmente, en el nivel alto los colaboradores demuestran un manejo adecuado de sus impulsos, actuando con autocontrol, serenidad y madurez, lo que favorece un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.

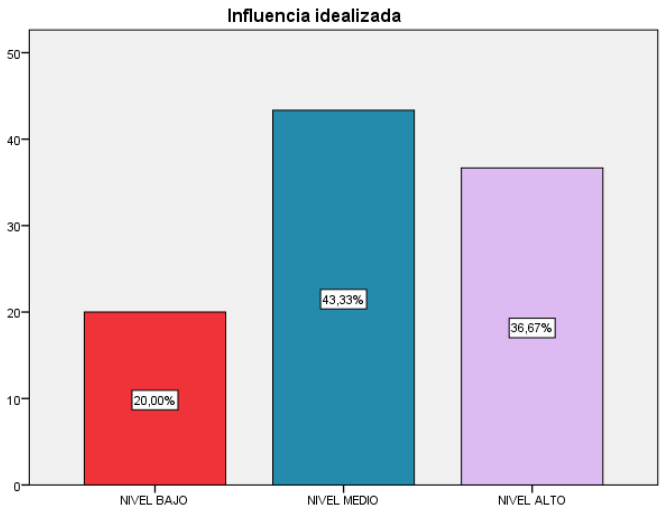
Figura 5. Baremo - Variable Liderazgo Transformacional



De los datos obtenidos de la Variable de liderazgo transformacional se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 28,33 % (17 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 41,67 % (25 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 30 % (18 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que una parte de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo cual puede representar una debilidad en la capacidad de los líderes para inspirar, guiar y comprender al equipo, generando posibles consecuencias como la desmotivación o la falta de rumbo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En el nivel medio, se observa que algunos líderes logran mantener una relación aceptable con sus equipos, mostrando ciertos elementos de apoyo o motivación, aunque sin llegar a consolidar un estilo de liderazgo que impulse verdaderos cambios. Finalmente, en el nivel alto, se idéntica un grupo que destaca por liderar con inspiración, visión y compromiso, promoviendo entornos de trabajo positivos, fomentando el desarrollo personal y profesional de sus equipos.

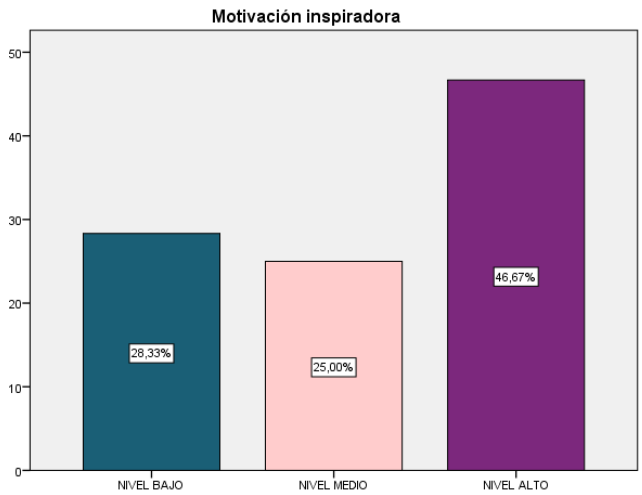
Figura 6 . Baremo - Influencia idealizada



De los datos obtenidos de la dimensión Influencia idealizada se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 20 % (12 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 43,3 % (26 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 36,7 % (22 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que algunos colaboradores perciben un nivel bajo, lo cual refleja una falta de identificación con sus líderes, posiblemente debido a comportamientos incoherentes o una ausencia de valores inspiradores, lo que puede afectar la motivación del equipo. La mayoría se encuentra en un nivel medio, donde los líderes son parcialmente admirados y respetados, aunque no logran consolidarse como modelos a seguir de forma constante. Finalmente, en el nivel alto, se observa que varios colaboradores consideran a sus líderes como personas íntegras y confiables, que inspiran con su ejemplo y generan un impacto positivo en la cultura organizacional.

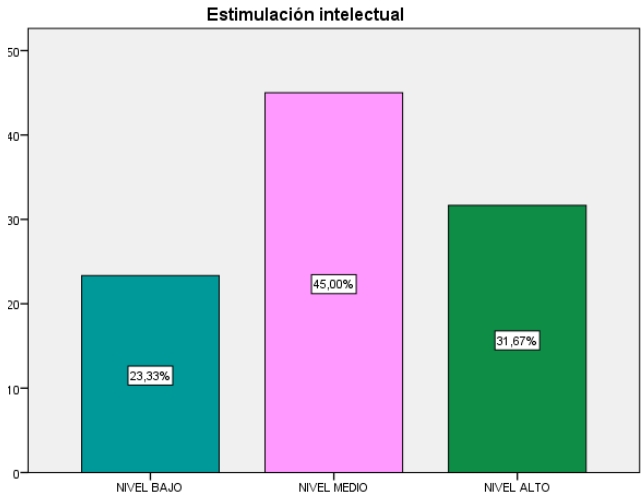
Figura 7 .Baremo - Motivación inspiradora



De los datos obtenidos de la dimensión Motivación inspiradora se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 28,3 % (17 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 25 % (15 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 46,7 % (28 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que algunos colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo que refleja una falta de claridad en la visión y una escasa comunicación motivacional por parte de sus líderes, lo cual puede generar desinterés o falta de compromiso en los equipos. Sin embargo, los colaboradores que se encuentra en un nivel medio, donde los líderes muestran cierta capacidad para motivar, aunque esta no se mantiene de manera constante ni impacta profundamente en todos los miembros del equipo. Por otro lado, quienes se encuentran en un nivel alto reconocen en sus líderes una fuerte capacidad para inspirar, comunicar una visión clara y generar entusiasmo, lo que contribuye a un clima laboral más positivo y orientado al logro de metas.

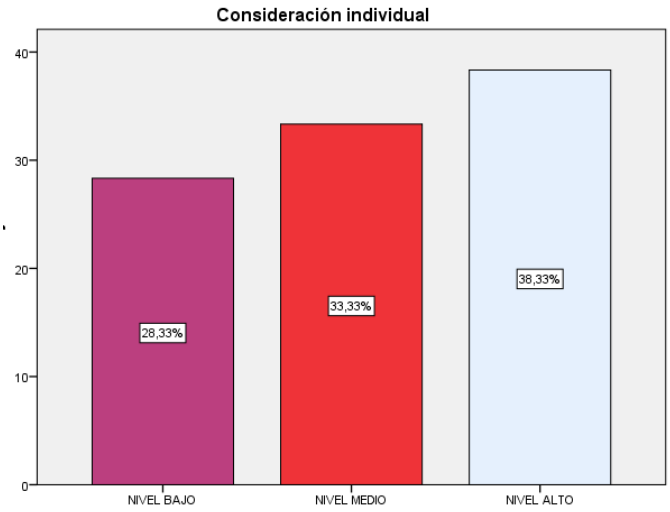
Figura 8. Baremo - Estimulación intelectual



De los datos obtenidos de la dimensión Estimulación intelectual se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 45 % (27 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 31,7 % (19 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 31,7 % (19 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican una parte significativa de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo que evidencia una limitada motivación para proponer ideas nuevas o cuestionar los procesos actuales, lo cual puede restringir la innovación y el crecimiento profesional. Otros colaboradores se encuentran en un nivel medio, lo que indica que en ciertas ocasiones los líderes fomentan la reflexión y la generación de ideas, aunque no de forma constante ni generalizada. Por otro lado, aquellos que se encuentran en un nivel alto perciben que sus líderes estimulan con frecuencia la curiosidad, el cuestionamiento constructivo y el aprendizaje, promoviendo así un entorno de mejora continua y desarrollo profesional.

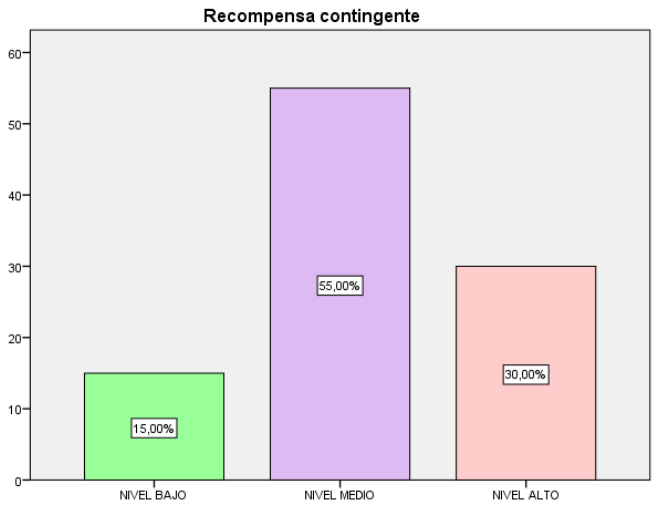
Figura 9. Baremo - Consideración individual



De los datos obtenidos de la dimensión Consideración individual se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 28,33 % (17 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 33,33 % (20 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 38,33 % (23 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que algunos colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo que significa que no se sienten escuchados ni apoyados por sus líderes y perciben que sus necesidades no son tomadas en cuenta. Mientras en un nivel medio, indica que los líderes muestran ciertos intereses por su equipo, pero no siempre lo hacen de forma constante ni personalizada. Por último, quienes se encuentran en un nivel alto destacan que sus líderes los comprenden, los valoran como personas y los apoyan en su crecimiento, lo que genera un ambiente más positivo y motivador.

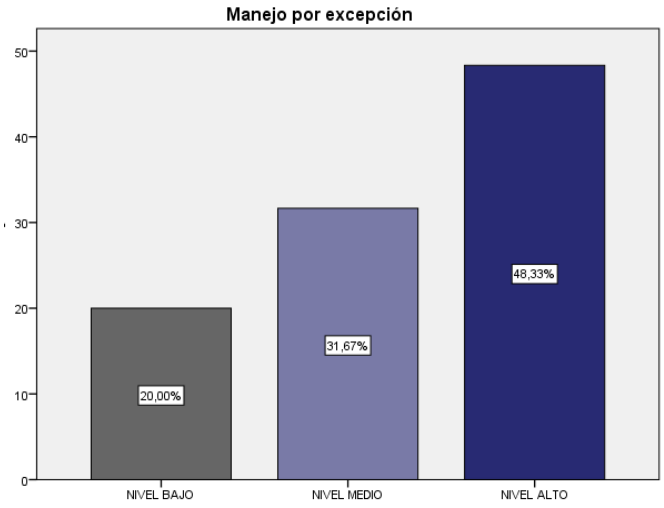
Figura 10. Baremo – Recompensa contingente



De los datos obtenidos de la dimensión Recompensa contingente se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 15 % (9 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 55 % (33 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 30 % (18 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que algunos colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo que indica que nos sienten que sus logros sean reconocidos ni recompensados, lo cual puede generar desmotivación y disminuir su compromiso. Sin embargo, aquellos que se encuentran en un nivel medio, donde sí existe algún tipo de reconocimiento, pero este no siempre es justo ni acorde al esfuerzo realizado. Por último, quienes se encuentran en un nivel alto consideran que sus líderes reconocen adecuadamente su trabajo, lo que fortalece su motivación y los impulsa seguir dando lo mejor de sí.

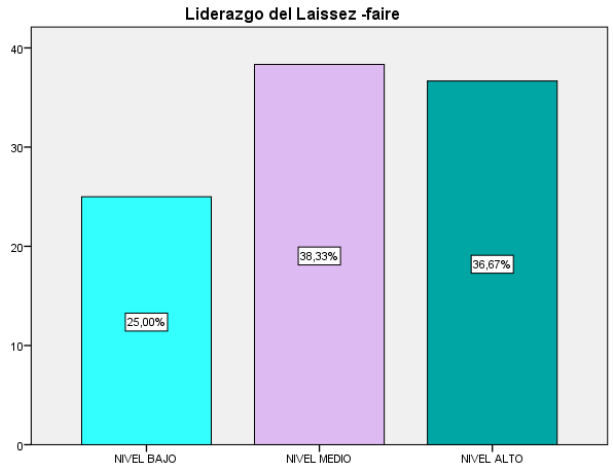
Figura 11. Baremo - Manejo por excepción



De los datos obtenidos de la dimensión Manejo por excepción se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 20 % (12 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 31,7 % (19 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 48,3 % (29 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que algunos colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo que indica que sus líderes no atienden sus necesidades hasta que ya hay un problema, lo cual puede generar frustración y afectar la confianza en el liderazgo. Mientras una parte se encuentra en un nivel medio, donde existe ciertas supervisiones, pero aún hay oportunidades para mejorar el seguimiento y la prevención de errores. Finalmente, quienes perciben un nivel alto señalan que sus líderes actúan principalmente cuando ocurren fallas o desviaciones, sin un acompañamiento constante. Esto puede ser útil para corregir, pero se recomienda complementarlo con una supervisión más cercana y proactiva.

Figura 12. Baremo- Liderazgo del Laissez- Faire



De los datos obtenidos de la dimensión estimulación intelectual se puede observar que, de los 60 colaboradores, el 45 % (27 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 31,7 % (19 colaboradores) se encuentra en el nivel medio y el 31,7 % (19 colaboradores) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que algunos colaboradores se encuentran en un nivel bajo, lo que indica que perciben a sus líderes como presentes y activos, brindando apoyo y guía necesaria para la toma de decisiones, favoreciendo un ambiente de trabajo ordenado y colaborativo. Otros colaboradores se ubican en un nivel medio, donde los líderes otorgan cierta autonomía, pero no siempre ofrecen el acompañamiento o supervisión constante, lo que puede generar incertidumbre en momentos críticos. Finalmente, una parte del personal se sitúa en un nivel alto, reflejando que los líderes muestran poca participación en la gestión diaria, ausencia de supervisión y falta de dirección, lo que puede provocar desmotivación, confusión y bajo desempeño en el equipo.

5.2 Pruebas de normalidad

Según los autores Sucari et al. (2024), consideran que la prueba estadística de normalidad es fundamental para determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal y seleccionar los métodos de análisis más adecuados. Si los datos son normales, se pueden usar pruebas paramétricas más potentes. Si no lo son, se deben considerar pruebas no paramétricas que no asumen una distribución especifica de los datos. Para evaluar se emplean diversas pruebas estadísticas, entre ellas la prueba de Kolmogorov-Smirnov es útil para muestras grandes y la prueba de Shapiro-Wilk es más sensible en muestras pequeñas.

Según Sánchez et al. (2024), La prueba de Kolmogorov-Smirnov se utiliza para determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal. Se sugiere su uso especialmente cuando se tiene más de 50 observaciones.

Tabla 13. Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	Gl	Sig.
TOTAL, DE IE	,200	60	,000
TOTAL, DE LT	,209	60	,000

En la tabla, se muestran los resultados obtenidos al realizar de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov demuestra que ambas variables tienen un valor de significancia (sig.) de 0.000. Como este valor es menor que 0.05, por ende, se concluye que ambas variables no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se consideran no paramétricas, lo que justifica el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el análisis estadístico.

5.3 Correlaciones de Rho de Spearman

Ortiz & Ortiz (2021), El Rho de Spearman es un coeficiente estadístico que mide la relación o correlación entre dos variables ordinales o rangos, evaluando cómo se asocian sus posiciones en lugar de sus valores numéricos exactos.

Se utilizó el Rho de Spearman demostrándose que los datos agrupados describen una distribución no normal.

Según la tabla de interpretación propuesto por Herrera De Montes (2020), los niveles de correlación se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 14. Puntuación de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,074
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49

Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Fuente: Herrera De Montes (2020).

Tabla 15. Rango del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

			TOTAL, DE IE	TOTAL, DE LT
Rho de Spearman	TOTAL, DE IE	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	TOTAL, DE LT	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics

Los resultados obtenidos en esa tabla de correlaciones muestran que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (*rs= 0,732, p< 0,05),* Los resultados indica una correlación positiva fuerte de acuerdo a la tabla establecido. Esto indica que, a mayor inteligencia emocional en los colaboradores, mayor será el nivel de liderazgo transformacional. El valor de significación bilateral asociado a esta correlación es de 0,000, lo que demuestra que esta relación está relacionada en estadísticamente significativamente ($p < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que si existe una relación positivamente significativa entre inteligencia emocional y liderazgo transformacional.

7. IMPACTO DEL PROYECTO

7.1 Impactos sociales

Al aumentar la inteligencia emocional y liderazgo transformación en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. se promoverá un ambiente laboral más equilibrado y motivador. Los líderes que entienden y gestionan sus propias emociones, así como las de su equipo, generan relaciones laborales basadas en la confianza y el respeto. Esto

incrementa el compromiso y la satisfacción de los colaboradores, quienes se sienten valorados y apoyados, lo que a su vez mejora la calidad del servicio hacia los socios.

7.2 Impactos económicos

Contar con colaboradores emocionalmente equilibrados y liderados bajo un enfoque transformacional, permitirá mejorar la productividad y eficiencia en sus labores diarias. Al contar con un equipo motivado y emocionalmente equilibrado, se optimizan los procesos internos, lo que reduce costos operativos. Esta gestión efectiva favorece la innovación y la adaptación al cambio, asegurando la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de la cooperativa a largo plazo.

8. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS

8.1 Comprensión de sentimientos – Recompensa contingente

Estrategia 1.- Metas con corazón

Descripción:

La estrategia “Meta con corazón” tiene como objetivo de reconocer emocionalmente a los colaboradores que logran alcanzar sus metas mensuales (colocación de crédito, apertura de cuentas captación de plazos fijos al menos 5 personas), tomando en cuenta no solo el cumplimiento de cifras, sino también el esfuerzo, actitud, estado emocional y compromiso diario.

Requisitos fundamentales:

Aprobación y compromiso de la Gerencia. – su autorización y respaldo son fundamentales para el éxito.

Compromiso de los colaboradores. – la participación de los colaboradores asegura que las acciones emprendidas respondan a sus verdaderos interés y necesidades.

Proceso

Fase 1

El departamento de talento humano, bajo la supervisión de la Gerencia definen las metas mensuales para cada área como: colocación de créditos, apertura de cuentas, captación de inversiones/ plazos fijos y entre otros. Los jefes de agencias recibirán una guía práctica

para evaluar no solo resultados numéricos, sino también: participación proactiva, liderazgo, gestión emocional positiva, atención cordial al socio, compañerismo.

Fase 2

Los jefes de agencia realizan el seguimiento semanal al avance en las metas como de la actitud emocional de cada colaborador. Este seguimiento incluye observar y evaluación de clientes diarias aspectos como:

- Actitud positiva con los socios
- Aporte de soluciones
- Motivación ante desafíos
- Apoyo al equipo
- Toda esta información se documentará en una ficha de observación, la cual podría ser digital

Fase 3

Los jefes de cada agencia identificaran a dos colaboradores de cada área que haya alcanzado con las metas propuestas, demostrando una actitud emocional positiva, esfuerzo y compromiso. A los colaboradores seleccionados se les entrega la "Distinción meta con corazón" que podría ser un bono económico simbólico, una tarjeta personalizada con mensaje emocional del líder, un día libre compensatorio en coordinación con el departamento de talento humano y un reconocimiento en el mural físico "Nuestros latidos fuertes del mes". Estas opciones pueden escoger los colaboradores ganadores.

Fases 4

Los jefes de cada agencia reportan mensualmente al departamento de talento humano sobre los colaboradores reconocidos. Estos datos se analizan por agencias para identificar las mejores prácticas. Además, cada tres meses, los jefes se reúnen virtualmente para perfeccionar sus criterios y compartir experiencias ver los cambios y mejoramiento en la producción de la organización.

Responsables:

- Gerencia general
- Departamento de talento humano

- Los colaboradores
- Líderes de cada agencia

Materiales:

- Formatos de metas y fichas de observación emocional
- Tarjetas impresas de reconocimiento personalizado

Tabla 16. Tabla de presupuestos

Materiales	Cantidad	Total
Impresión de tarjetas y reconocimientos	12	$30
Impresión de fichas	63	$30
Bono 2 personas por agencias	12	$1200
Proyector	1	$12
Micrófonos inalámbricos	2	$70
Total, estimado		$1342

Limitaciones:

No todos los colaboradores podrían alcanzar sus metas mensuales por factores externos (zona de ubicación, tipo de cartera asignada, experiencia entre otros).

Algunos lideres podrían tener dificultades para reconocer y valorar las emociones de sus colaboradores.

Resultados esperados:

Mejora significativa en Comprensión de sentimientos –Recompensa contingente, mejor conexión emocional líder y colaborador, los lideres serán más empáticos al entender las emociones de su equipo, lo que les permitirá liderar de forma más cercana y transformar el esfuerzo individual en recompensa significativas.

Aumento de motivación y clima laboral positivo ya que los colaboradores se sentirán más valorados, lo que impulsara su compromiso, optimismo y productivo, mejorando el compañerismo.

Recompensa más efectiva y humanas las gratificaciones serán más significativas emocionalmente, creando una cultura organizacional justa, que valora el esfuerzo y se alinea con los principios de la organización.

8.2 Regulación de emociones – Influencia idealizada

Estrategia 2.- “Circulo de sabiduría emocional: conversaciones que transforman”

Descripción:

La estrategia “Circulo de sabiduría emocional: conversaciones que transforman” es un evento cada 6 meses, diseñado para reunir a líderes y colaboradores de todas las agencias a la matriz que está ubicado en la cuidad de Latacunga. Consiste en un ciclo de encuentros presenciales y dinámicos vivenciales donde los líderes de la organización comparten situaciones reales en las que han gestionado eficazmente sus emociones ante desafíos laborales. El objetivo es mostrar, mediante el ejemplo, como la regulación emocional permite actuar con serenidad, influir positivamente en el equipo y fortalecer el liderazgo idealizado carismático y confiable.

Requisitos fundamentales:

Aprobación y compromiso de la Gerencia. – su autorización y respaldo son fundamentales para el éxito.

Compromiso de los colaboradores y lideres de las diferentes agencias. – la participación de los colaboradores asegura que las acciones emprendidas respondan a sus verdaderos interés y necesidades.

Disponibilidad de espacio. - para realizar este evento

Procesos

Fase 1

El departamento de talento humano, con la aprobación de la gerencia definirá una fecha exacta para realizar este evento de preferencia un sábado para facilitar la asistencia sin afectar la jorna laboral, asegurando que haya espacios suficientes. Se enviarán las invitaciones explicando el objetivo del evento que los líderes compartan experiencias reales sobre como manejan sus emociones en el trabajo inspirar a sus equipos. También se seleccionarán los 6 líderes que participarán como expositores.

Fase 2

Una semana antes, se realizará una reunión con los líderes para ayudarlos a organizar sus relatos, enfocados en situación emocional que enfrentaron, cómo regularon sus emociones y el impacto positivo que lograron.

Fase 3

El día del evento, cada uno de los 6 líderes dispondrá de 15 minutos para compartir su experiencia personal siguiendo una estructura clara: primero describirán la situación laboral que enfrentaron, luego explicaran la emoción que sintieron en ese momento, detallaran la técnica o estrategia que utilizaron para regular sus emociones y finalmente compartirán el resultado positivo que esa regulación género en su equipo o en la resolución del problema.

Después de cada exposición, se abrirá un espacio breve de 3 minutos para que los colaboradores puedan hacer preguntas o compartir comentarios relacionados con la experiencia narrada.

Fase 4

Al concluir todas las exposiciones, se aplicará una encuesta rápida y sencilla que tendrán preguntas enfocadas en conocer que aprendieron los colaboradores del evento, como perciben la influencia emocional de sus lideres y que sugerencias tienen para futuros encuentros o mejoras en el desarrollo del liderazgo emocional

Se reconocerán públicamente los aportes de los lideres entregándoles sus certificados.

Responsables:

- Departamento de Talento Humano
- Los lideres de cada agencia
- Colaboradores
- Gerencia general

Tabla 17. Presupuestos

Materiales	Cantidad	Total
Alquiler de salón	1	$200
Micrófonos inalámbricos	2	$12
Proyector	1	$12
Impresión de certificados	6	$12
botellas de agua	10	$7
Arreglos florales	2	$20
Almuerzo	64	$256
Total, estimado		$519

Limitaciones:

Asistencia incompleta ya que algunos colaboradores, especialmente aquellos que son de sucursales lejanas, podrían no asistir por dificultades logísticas como la distancia, tráfico o problemas de transporte, lo que podría afectar.

Recursos técnicos y logísticos posible fallos en equipos audiovisuales o limitaciones en el espacio físico podrían afectar la calidad de la experiencia durante el evento

Resultados esperados:

Mejora significativa en la regulación emocional e influencia idealizada en los líderes, mayor capacidad y manejar sus propias emociones, manteniendo la calma, claridad en situaciones de presión.

Influencia idealizada fortalecida los líderes proyectan confianza, integridad y coherencia emocional que inspiran respeto y motivación en sus equipos, consolidándose como modelos a seguir. Un liderazgo emocionalmente regulado y empático fomenta un clima saludable, elevado la confianza, motivado y compromiso generando en quipos más cohesionados, productivos y satisfechos, donde se valora la innovación.

8.3 Regulación Emocional- Consideración individualizada

Estrategia 3.- “Puntos de calma: Espacios para la reconexión”

Descripción:

La estrategia “Puntos de calma” busca fortalecer la regulación emocional de los colaboradores y demostrar la consideración individualización, mediante la creación de espacios físicos acondicionados y acciones que promuevan pausas conscientes en la jornada laboral. Estos micros-espacios, disponibles en cada agencia, permitirán a los 63 colaboradores recudir el estrés, mejorar su bienestar emocional, lo que impactará positivamente en el clima laboral.

Requisitos fundamentales:

Disposición física para adaptar pequeños espacios dentro de cada agencia

Acceso a recursos de bienestar emocional (apps, audios, elementos físicos simples)

Compromiso institucional para fomentar una cultura de autocuidado y respeto por las pausas emocionales.

Proceso:

Fase 1

El departamento de Talento Humano, con apoyo de la Gerencia, identificará y adecuará un rincón tranquilo en cada agencia principal o sede. Estos espacios se equiparán con elementos sencillos: sillón cómodo, planta decorativa, pelotas antiestrés, audífonos con acceso a meditaciones guidas y tarjetas con ejercicios de respiración.

Fase 2

Se fomentará el uso de los espacios a través de campañas internas y desafíos semanales impulsados por Talento Humano. Los desafíos incluirán actividades como: Tómate 5 minutos para respirar profundamente o escuchar un audio de gratitud, con el objetivo de integrar pequeñas prácticas de autocuidado en la rutina diaria.

Fase 3

Los líderes de cada agencia serán capacitados para identificar signos de agotamiento emocional en los colaboradores y sugerir el uso de los puntos de calma. Esta acción además de ser preventiva, refuerza la consideración individualización del líder hacia el bienestar de cada miembro del equipo.

Fase 4

Cada 6 meses aplicará una encuesta anónima para medir el nivel de estrés y satisfacción emocional. También se registrará el uso de los espacios sin invadir la privacidad. Los resultados servirán para ajustar la estrategia, mejorar los recursos y continuar promoviendo una cultura emocionalmente saludable.

Responsables:

- Departamento de Talento Humano
- Gerencia y Agencias
- Líderes de cada agencia

- Colaboradores

Materiales:

- Movilidad básica: sillón, mesa
- Material de relajación: pelotas antiestrés, tarjetas de ejercicios, audífonos
- Acceso a aplicaciones móviles de bienestar (gratuitas)

Tabla 18. Presupuestos

Concepto	Costo
Adecuación de 2-3 espacios físicos	$200
Materiales de relajación	$50
Total, estimado	$250

Limitaciones:

Puede haber limitaciones de espacios físicos en algunas agencias

La efectividad depende del compromiso de líderes y colaboradores

Resultados esperados:

Los colaboradores mejorarán su regulación emocional mediante pausas conscientes, reduciendo el estrés y fortaleciendo el clima laboral

La organización demostrará consideración individualizada, promoviendo el bienestar emocional y aumentando el compromiso de su equipo.

8.4 Regulación Emocional – Recompensa Contingente

Estrategia 4.- "Decisiones con inteligencia"

Descripción:

La estrategia "Decisiones con Inteligencia" se centra en capacitar a los líderes de la Cooperativa para que tomen decisiones sobre recompensa y reconocimientos de forma justa y sin influencias emocionales. Al aprender a gestionar sus propias emociones, los líderes aseguran que todas las recompensas se basen en el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Requisitos fundamentales:

Aprobación y compromiso de la Gerencia. - su autorización y respaldo son fundamentales para el éxito de cualquier iniciativa.

Compromiso de los jefes de agencia. – la participación de los colaboradores asegura que las acciones emprendidas respondan a sus verdaderos interés y necesidades.

Proceso:

Fase 1

El departamento de talento humano, en colaboración con la alta dirección, establecerá un calendario para las capacitaciones los líderes, se aplicarán cuestionarios de autoevaluación y encuesta de percepción a los líderes y colaboradores

Se busca identificar cómo se gestionan las emociones en la toma de decisiones de recompensa y detectar posibles sesgos, sirviendo de base para la formación.

Fase 2

Brindar talleres prácticos con simulaciones para que los líderes aprendan a gestionar sus emociones en situaciones de toma de decisiones y reparto de recompensa.

Fase 3

Elaborar, junto con los líderes y Talento humano, una guía clara de recompensa basadas en desempaño, estableciendo criterios objetivos y conductas premiables.

Fase 4

Aplicar la guía en la práctica, supervisando que las recompensas se entreguen con base en evidencias y con una gestión emocional adecuada. Evaluar mensualmente la percepción de justicia

Recoger feedback de colaboradores y líderes para ajustar el proceso y fortalecer la equidad y la motivación organizacional.

Responsables:

- Líderes de cada agencia
- El departamento Talento Humano
- Comité de ética y bienestar emocional

Recursos:

- Plataforma para seguimiento de indicadores y encuestas
- Tiempo para formación y reuniones
- Facilitadores en Inteligencia emocional

Tabla 19. **Presupuesto:**

Material/ Actividad	Unidad	Costo
Taller de regulación emocional	Taller	$120
Diseño de guía de recompensa	Guía	$50
Incentivos simbólicos económicos		$200
Evaluación y seguimiento	Mensual	$80
Total, estimado		$450

Limitaciones:

Falta de compromiso por parten de los líderes

Limitaciones de tiempo

Dificultad para evaluar la gestión emocional de forma objetiva

Resistencia al cambio

Resultados esperados:

Se logrará que la asignación de recompensa sea justa y sin favoritismo, elevando la motivación y la percepción de equidad en los colaboradores. Esto fortalecerá el liderazgo y contribuirá a un mejor clima y desempeño general de la organización.

8.5 Percepción Emocional – Estimulación intelectual

Estrategia 5.- “Momento de inspiración emocional”

Descripción:

La estrategia “Momentos de inspiración emocional” se realizará cada 15 día en sus respectivas sucursales. El departamento de talento humano es responsable de asignar las fechas y horarios para cada agencia, garantizando la participación rotativa y voluntaria de los colaboradores. En cada sesión, al menos 3 colaboradores presentarán durante 5 minutos, vinculando una emoción especifica con una idea creativa, utilizando accesorios lúdicos para hacer la experiencia dinámica y grato. Esta actividad promueve la percepción emocional y estimula la creatividad, fortaleciendo el bienestar y la comunicación dentro de cada equipo. Al realizar localmente, se adapta a las necesidades de cada sucursal, así fomentando un ambiente laboral positivo y colaborativo.

Requisitos fundamentales:

Aprobación y compromiso de la Gerencia. -su autorización y respaldo son fundamentales para el éxito de cualquier iniciativa.

Compromiso de los colaboradores. – la participación de los colaboradores asegura que las acciones emprendidas respondan a sus verdaderos interés y necesidades.

Disponibilidad de espacios adecuado. - para realizar las actividades.

Proceso:

Fase 1

El departamento de Talento Humano será responsable de elaborar y gestionar un calendario específico para cada una de las agencias, asignando fechas y horarios concretos para realizar las actividades de inspiración emocional cada 15 días.

Esta planificación busca que la actividad se adapte a la disponibilidad de cada agencia, de la misma manera asegurando que la rotación permita la participación equitativa a todos los colaboradores interesados, garantizando diversidad de áreas.

Fase 2

Cada lunes previo a la fecha asignada para la actividad en una sucursal, el departamento de talento humano enviara una invitación por correo electrónico exclusivamente a los colaboradores de esa agencia. La convocatoria es abierta y busca

motivar la participación voluntaria, explicando brevemente el objetivo de la actividad y el formato de presentaciones de 5 minutos. Permitiendo que los interesados se inscriban con anticipación y se preparen.

Fase 3

Una vez finalizado la convocatoria, el departamento de talento humano seleccionará al menos 3 participantes y se les entregará una guía con ejemplos para vincular una emoción con una idea creativa, y se les informará sobre los accesorios lúdicos disponibles para sus presentaciones. Además, se les recomendará ensayar su intervención para mejorar la seguridad y fluidez durante la actividad, que se realizará en un espacio adecuado dentro de su propia agencia.

Al finalizar, se abrirá un breve espacio (1 -2) minutos para comentarios o preguntas rápidas, fomentando la interacción y el reconocimiento mutuo.

Responsables:

- Departamento de talento humano
- Todos los Colaboradores de las diferentes áreas
- Gerencia general

Materiales:

Accesorios lúdicos como: gafas divertidas, pelucas, objetos inflables, colección variada de sombreros, el presupuesto se asignará con un valor de $ 50 dólares por cada agencia

Tabla 20. Presupuesto

Materiales	Cantidad	Total
Accesorios lúdicos: gafas divertidas, pelucas, objetos inflables, colección variada de sombreros	6	$300
Salón	1	-
Micrófonos	6	$42
Certificado	18	$12
Total, estimado		$354

Limitaciones:

No contar con un número suficiente de colaboradores participantes podría enfrentar el desafío de que no haya suficientes voluntarios dispuestos a presentarse a cada semana, lo que dificultaría mantener la continuidad de la actividad

Falta de compromiso de los participantes seleccionados, podría el colaborador seleccionado para presentar no dediquen el tiempo necesario a la preparación o, en casos que falten el día de la presentación

Resultados esperados:

Mejora significativa en Percepción emocional e Estimulación intelectual en habilidades de comunicación los colaboradores potenciaran su capacidad para expresar ideas de forma conciso, clara y atractiva, mejorando su oratoria y su presencia en público.

Fortalecimiento de la cohesión y la empatía, al compartir experiencias emociones de manera lúdica, se estrecharán los lazos entre compañeros, incrementando la comprensión mutua y el sentido de equipo.

Fomento de la creatividad e innovación, se espera que los colaboradores desarrollen un pensamiento más original y soluciones innovadores, al participar la conexión entre emociones y la generación de ideas.

8.6 Percepción Emocional-Influencia Idealizada

Estrategia 6.-Programa “Reconocer para liderar”

Descripción:

El programa “Reconocer para liderar” está diseñado para mejorar la capacidad de los colaboradores para identificar y comprender con precisión las emociones propias y de los demás en el entorno laboral. Se enfoca en el desarrollo de la percepción emocional a través de talleres interactivos y ejercicios prácticos. Al fortalecer esta habilidad, el programa busca que los lideres de la cooperativa puedan conectar auténticamente con sus equipos, generando un impacto positivo.

Requisitos fundamentales:

Aprobación y compromiso de la Gerencia

Compromiso de los colaboradores y líderes

Disponibilidad de espacios adecuados

Contratación o facilitadores especializados experto en Inteligencia emocional

Proceso:

Fase 1

El departamento de talento humano, en colaboración con los facilitadores, diseñará y aplicará y aplicará presencialmente pruebas y cuestionarios de autoevaluación (basados en situaciones reales de la cooperativa) para evaluar el nivel actual de percepción emocional y empatía

Organizar sesiones presenciales en la matriz y agencias para recolectar información cualitativa sobre el clima emocional, prepara un informe detallado con fortalezas y áreas de mejora en percepción emocional para la gerencia

Fase 2

Desarrollar talleres como módulos sobre el reconocimiento emocional, comunicación asertiva y empatía utilizando role-playing y casos prácticos.

Definir calendario para 2 talleres presenciales mensuales, incluyendo fechas, horarios y logísticas para la participación de los colaboradores.

Crear guías de participante, cuadernillos de ejercicios y materiales audiovisual para las sesiones

Impartir los 2 talleres presenciales programadas, con dinámicas que practiquen la i

identificación y expresión de emociones. Ofrecer módulos específicos para liderar sobre cómo modelar la percepción emocional y aplicar la influencia idealizada en sus equipos.

Asignar pequeños desafíos prácticos entre talleres para aplicar lo aprendido, con seguimiento de líderes.

Fase 3

Aplicar de encuestas de satisfacción y realizar grupos focales para evaluar el impacto del programa en percepción emocional y habilidades. Evaluar el impacto del programa en el ambiente de trabajo mediante el seguimiento de indicadores como encuestas de satisfacción y reportes de conflictos

Responsables:

- Departamento de talento humano
- Facilitadores especializados en inteligencia emocional
- Lideres y supervisores de área

Tabla 21. Presupuesto

Materiales	**Cantidad**	**Costo total**
Material didáctico (guías, cuadernillos, cuestionarios impresos)	65	$ 40
Materiales de apoyo para dinámicas (tarjetas, marcadores, rotafolios)	65	$ 50
Certificados de participación (para 63 colaboradores)	63	
Facilitador o guía	2	$320
Micrófonos inalámbricos	2	$12
Agua	$ 6	$30
Arreglos florales	2	$20
Sala de reunión	1	$ 200
Almuerzo	65	$260
Total, estimado		$932

Limitaciones:

Falta de compromiso por parte de los colaboradores

Falta de seguimiento efectivo post-taller

Resultados esperados:

Mayor autoconocimiento emocional y empatía mejora en la capacidad de los colaboradores para identificar y comprender emociones

Líderes más influyentes y ejemplares conexión más efectiva y autentica de los líderes con equipos y socios

Mejora en la calidad de la atención al socio: Servicio al cliente más empático y efectivo.

Tabla 22. Estrategias

Estrategia de Comprensión de sentimientos y optimizar la Recompensa contingente

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LIMITACIONES	RESULTADOS ESPERADOS	PRESUPUESTO
Metas con corazón	Reconocer el esfuerzo emocional y cumplimiento de metas de los colaboradores de cada agencia.	Realizar una evaluación mensual de actitudes y logros. Reconocer con incentivos económicos, días de descanso, tarjetas personalizadas y crear un mural físico	Gerencia Departamento de Talento Humano, Líderes de agencias, Colaboradores.	No todos los colaboradores logran sus metas mensuales por factores externos. Algunos líderes no aprecian adecuadamente y aspecto emocional.	Mejora en la comprensión emocional de líderes, mayor motivación en el trabajo y aplicación efectiva de las recompensas basadas en esfuerzo y actitud.	$1.342

Tabla 23. Estrategia

Estrategia de Regulación de emociones para mejorar la Influencia idealizada

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LIMITACIONES	RESULTADOS ESPERADOS	PRESUPUESTO
Círculo de sabiduría emocional	Fortalecer la regulación emocional y liderazgo idealizado en líderes y equipos	Evento realizado cada 6 meses de manera presencial en matriz donde líderes comparten experiencias reales de gestión emocional ante desafíos laborales, con espacio para preguntas y reconocimiento	Talento Humano, Líderes de agencias, Colaboradores, Gerencia	Asistencia incompleta por distancia o logística, posibles fallos técnicos, limitaciones de espacio y resistencia a compartir experiencias personales.	Mejora significativa en la regulación emocional e influencia idealizada en los líderes, mayor capacidad y manejar sus propias emociones, manteniendo la calma, claridad en situaciones de presión.	$519

Tabla 24. Estrategia 3

Estrategia de Regulación emocional para fortalecer la Consideración individualizada

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LIMITACIONES	RESULTADOS ESPERADOS	PRESUPUESTO
Puntos de calma: Espacios para la conexión	Fomentar la regulación emocional de los colaboradores mediante espacios físicos de pausas consciente, promoviendo el autocuidado	Adecuar espacios tranquilos con materiales relajación Promover pausas consientes con desafíos semanales Capacitar a líderes Aplicar encuestas de bienestar mensual	Talento Humano, Líderes de agencias, Colaboradores, Gerencia	Falta de compromiso o participación La disponibilidad de espacios físicos adecuados	Los colaboradores desarrollarán mayor capacidad para gestionar el estrés y las emociones negativas durante la jornada laboral Se fortalecerá el bienestar emocional y promoverá un	$250

		Ajustar la estrategia según retroalimentación			ambiente laboral más saludable, favoreciendo la productividad y la empatía	

Tabla 25 .Estrategia 4

Estrategia de Recompensa Emocional - Recompensa contingente

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LIMITACIONES	RESULTADOS ESPERADOS	PRESUPUESTO
Decisiones con inteligencia	Mejorar la toma de decisiones en los líderes para asignar recompensas de manera justa y emocionalmente equilibrada, fortaleciendo la motivación y la justa organizacional	Aplicar cuestionarios para evaluar cómo los líderes gestionan sus emociones al tomar decisiones Brindar talleres prácticos con simulaciones	Talento Humano, Líderes de agencias, Gerencia	Falta de compromiso por parten de los líderes Limitaciones de tiempo Dificultad para evaluar la gestión emocional de forma objetiva Resistencia al cambio	Reducción del favoritismo y decisiones impulsivas Fortalecimiento del liderazgo transformacional basado en equidad Mejor desempeño y clima laboral	$450

Tabla 26. Estrategia 5

Estrategia de Percepción emocional – Estimulación intelectual

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LIMITACIONES	RESULTADOS ESPERADOS	PRESUPUESTO
Momento de inspiración emocional	Fortalecer la regulación emocional y liderazgo idealizado en líderes y equipos	Evento realizado cada 6 meses de manera presencial en matriz donde líderes comparten experiencias reales de gestión emocional ante desafíos laborales, con espacio para preguntas y reconocimiento	Talento Humano, Líderes de agencias, Colaboradores, Gerencia	Asistencia incompleta por distancia o logística, posibles fallos técnicos, limitaciones de espacio y resistencia a compartir experiencias personales.	Mejora significativa en la regulación emocional e influencia idealizada en los líderes, mayor capacidad y manejar sus propias emociones, manteniendo la calma, claridad en situaciones de presión.	$519

Tabla 27. Estrategia 6

Estrategia de Percepción Emocional-Influencia Idealizada

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LIMITACIONES	RESULTADOS ESPERADOS	PRESUPUESTO
Estrategia Programa "Reconocer para liderar"	Fortalecer la capacidad de los colaboradores para identificar y comprender sus propias emociones y las de sus compañeros,	Aplicación de Evaluaciones: Administrar pruebas y cuestionarios presenciales para medir el nivel actual de	Departamento de Talento Humano, Colaboradores, Gerencia y jefes de Agencias Experto o guía en inteligencia emocional	Resistencia inicial al cambio: Algunos colaboradores podrían mostrar resistencia a participar en actividades emocionales. Falta de seguimiento efectivo post-taller.	Mejor clima laboral y reducción de conflictos: Ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo. Mejora en la calidad de la atención al socio: Servicio al	$932

	promoviendo un liderazgo ejemplar basado en la influencia positiva.	percepción emocional		cliente más empático y efectivo

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

Mediante los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman se determinó que existe una correlación positiva fuerte 0,732, $p < 0,05$ entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Este hallazgo indica que, al desarrollar habilidades emocionales, se fomenta un estilo de liderazgo transformacional que motiva e inspira a los equipos. Asimismo, el desarrollo de la inteligencia emocional se establece como un pilar fundamental para potenciar la eficiencia del liderazgo transformacional dentro de la organización, contribuyendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.

La fundamentación teórica ha permitido establecer que la inteligencia emocional es un elemento fundamental para el liderazgo transformacional. Diversos estudios demuestran que los líderes que poseen una alta inteligencia emocional son más capaces de comprender las necesidades y emociones de sus colaboradores, lo que les permite inspirar confianza y motivar a sus equipos.

En cuanto a los niveles de Inteligencia emocional, se encontró que el 30% se encuentra en el nivel bajo, el 40% en el nivel medio, y el 30% en el nivel alto. En cuanto a la variable liderazgo transformacional, el 28,33% se encuentra en el nivel bajo, el 41,67% en el nivel medio y el 30% en el nivel alto. Estos hallazgos permiten, evidenciar la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan tanto la Inteligencia emocional como el liderazgo transformacional para mejorar el clima organizacional, la motivación y la efectividad de los equipos de trabajo.

Finalmente, se propusieron seis estrategias orientadas a fortalecer la Inteligencia emocional en sus dimensiones: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, con el fin de potenciar el liderazgo transformacional en sus distintas formas de influencias. Estas estrategias están diseñadas para potenciar las capacidades de liderazgo transformacional de los colaboradores, favoreciendo una comunicación más efectiva, mayor influencia positiva y un ambiente colaborativo que impulse el crecimiento personal y profesional.

9.2 Recomendaciones

Se recomienda que los estudios sobre inteligencia emocional se amplíen e integren con otras variables como: el clima laboral, compromiso organizacional y la satisfacción laboral, ya que estas dimensiones permiten una comprensión más clara de los factores que inciden en el comportamiento de talento humano. La relación entre la inteligencia emocional y otras variables organizacionales podría ofrecer información relevante para el diseño de estrategias efectivas que potencien el liderazgo y el rendimiento institucional.

Seguir fundamentando investigaciones relacionados con inteligencia emocional y el liderazgo transformacional, priorizando estudios realizados en los últimos cinco años con el fin de mantener teorías actualizadas e innovadoras que amplíen el conocimiento sobre estas variables. Esto permitirá contar con un respaldo teórico actualizado que oriente la implementación de prácticas más eficaces en la gestión del talento humano.

Aplicar cada seis meses los instrumentos utilizados en esta investigación para evaluar los niveles de inteligencia emocional y liderazgo transformacional de la institución, con el objetivo de monitorear la evolución de estas competencias en los colaboradores y comparar los resultados con mediciones anteriores. Este proceso permitirá evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y detectar áreas que quieran refuerzo o ajuste.

Ejecutar y dar seguimiento a cada una de las seis estrategias propuestas, asegurando su ejecución según el cronograma establecido, y evaluando sus resultados a través de los métodos determinados, ya que estas estrategias están orientadas a fortalecer la inteligencia emocional en sus dimensiones clave y potenciar el liderazgo transformacional. Su adecuada aplicación contribuirá a una comunicación más efectiva, mayor influencia positiva y un entorno laboral colaborativo y productivo.

10. BIBLIOGRAFIA

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *psicothema*.

Barraza, T. (2024). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN EMPRESAS DEL SECTOR INMOBILIARIO, LIMA – CALLAO 2023. *usil.edu*.

Beltrán, D., & Herrera, S. (2022). La Inteligencia emocional y el liderazgo transformacional como herramientas de gestión para mejorar la satisfacción laboral: Caso de Estudio Alkosto y Ktronix. *universidadean*.

Bonifaz, C. (2024). La Investigación Cuantitativa. *Corporación Universitaria de Asturias.*

Canal, A., Ovalles, L., Sandoval, L., & Valdez, O. (2023). Liderazgo transformacional y su relación con la felicidad en el trabajo. *Dialnet*.

Carpio, J. (2023). Liderazgo transformacional, inteligencia emocional y compromiso laboral en los trabajadores de una universidad pública de Lima, 2023. *ucv.*

Castillo, K., Córdova, N., Quevedo, J., & Sarmiento, J. (2024). El impacto de la Inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral: caso Cooperativa de Transporte Loja 2021-2022, de la Carrera de Gestión del Talento Humano. *polodelconocimiento*.

Cely, N., Alvarado, W., & Caicedo, Á. (2023). Conceptos y enfoques de la metodología de la investigación . *ufps.*

Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Gárces, J. (2021). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *dominiodelasciencias*.

Fernández, P., & Cabello, R. (2022). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *universidadean*.

Gámez, D., & Toscano, J. (2023). Importancia del Liderazgo Transformacional en la Cultura y Resultados Organizacionales: Una Revisión Sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

García, A., & Paniagua, Á. (2023). Tema 2 - Modelos de inteligencia emocional. *um*.

González, J., Pereira, C., Najjar, M., & Haddad, A. (2021). BIM and BEM Methodologies Integration in Energy-Efficient. *buildings.*

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) . *RECIMUNDO.*

Jaime, L. (2021). FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA E IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRACTICA EDUCATIVA. *UPEL*.

Lee, C. C., Yeh, W.-C., Yu, Z., & Lin, X.-C. (2023). The relationships between leader emotional intelligence, transformational leadership, and transactional leadership and job performance: A mediator model of trust. *sciencedirectassets.com*.

Matta, R., & El Alam, R. (2023). The impact of emotional intelligence on employees' performance and productivity. *inderscienceonline*.

Montañez, J., & Aymara, P. (2023). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación . *ciencialatina.*

Morales, C. (2023). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL. *puce*.

Ormaza, M., Lozano, G., Chávez, J., & Andrade, S. (2023). Liderazgo transformacional: un enfoque efectivo para el rendimiento laboral de las pymes ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Pazmino, P. (2021). Estilos de liderazgo de la dirección y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, durante el primer semestre del 2019. *uasb*.

Pauro, H. (2024). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL DE LOS ALUMNOS DEL DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ESCUELAS DE POSGRADO PRIVADAS DE LA REGIÓN SUR DEL PERÚ, 2021. *UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA*.

Pizarro, K., & Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*.

Ramos, A. (2021). Tipos de liderazgo y su función dentro de las organizaciones. *amieedu*.

Rodríguez, A., & Herrera , P. (2019). *Fundamentos de química general. .* N/A: Editorial Académica Española.

Rodríguez, J., & Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS:el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*.

Rojas, O., Vivas, A., Mota, K., & Quiñonez, J. (2020). El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista. *scielo.*

Rosero, E. d., Balseca, A., Tipán, S., & Cárdenas, M. (2021). Las inteligencias múltiples en la Educación: Un reto en las aulas. *dialnet*.

Sánchez, Y., Raqui, C., Huaroc, E., & Huaroc, N. (2024). Importancia de conocer la normalidad de los datos utilizados en los trabajos de investigación por tesistas: Supuestos de normalidad. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes*.

Shukla, S. (2020). CONCEPT OF POPULATION AND SAMPLE. *researchgate.*

Sucari, W., Mamani, W., Gil, I., & Trigos, C. (2024). Manual de tesis correlacional. *nstituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.*, 57.

Takala, E. (2022). A Collective Case Study of Emotional Intelligence in Leadership and its impact on Employee Retention. *theseus.fi*.

Tamayo, M., Yanqui, G., Rivas, G., & Astudillo, O. (2024). El impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo educativo: Un enfoque hacia el desarrollo de competencias socioemocionales en entornos escolares. *revistasocialfronteriza*.

Valdivieso, D., & Cañar, J. (2025). El Liderazgo Transformacional en la Toma de Decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne, cantón Latacunga. *Revista Latinoamerica De Ciencias Sociales Y Humanidades*.

Vasquez, N. (2023). Inteligencia emocional y liderazgo transformacional en mujeres con cargos directivos de una universidad privada de Chiclayo. *upn*.

Vega, C., & Zavala, G. (2004). Adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ Forma 5X Corta) de B. Bass y B. Avolio al contexto organizacional chileno. *uchile.*

Zambrano, Y., & Triviño, J. (2022). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO . *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN* .