

# UCUENCA

**Universidad de Cuenca**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Administración de Empresas

**La inteligencia emocional, un factor clave en el éxito de los directivos**


Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de Ingeniera  
comercial

**Autor:**

Carmen Isabel Peralta Parra

**Director:**

José Santiago Jimbo Dias

**ORCID:**  0000-0002-2823-4285

**Cuenca, Ecuador**

2024-02-08

## Resumen

En la actualidad, para los altos cargos de la organización, se buscan diversas características o requisitos, sin embargo, en la presente investigación se quiere dar el significado merecido a la inteligencia emocional como una peculiaridad importante que debe poseer cada ejecutivo, además, recopilar información que pueda brindar conocimientos a todas aquellas personas interesadas en saber los beneficios de la inteligencia emocional y como desarrollarla. Igualmente, el objetivo general es realizar un estudio que permita conocer la relación existente entre la inteligencia emocional y el éxito de los directivos dentro de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Su metodología se fundamentó en un estudio bibliográfico, descriptivo, de campo, con un enfoque cualitativo- cuantitativo, cuya población está conformada por los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, para recolectar la información se aplicaron dos encuesta de la cual se obtuvo información que permitió generar una reflexión en torno a la influencia que tiene la inteligencia emocional en el éxito de los directivos, a la vez, fundamentar cómo puede influir en el actuar diario, de los directivos, su desempeño y en su toma de decisiones. Lo que evidenció dentro de sus conclusiones que la mayoría de la población entrevistada si pueden controlar sus sentimientos al momento de dirigir y realizar las labores de la organización, sin embargo, al aplicar la prueba de correlación de Spearman, no se halló relación positiva entre las variables objeto de estudio.

*Palabras claves:* inteligencia, habilidades comunicativas, personalidad, trabajo en equipo



**El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.**

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### Abstract

At present, for the high positions of the organization, various characteristics or requirements are sought, however, in the present investigation we want to give the deserved meaning to emotional intelligence as an important peculiarity that each executive must possess, in addition, to collect information that can provide knowledge to all those interested in knowing the benefits of emotional intelligence and how to develop it. Likewise, the general objective is to carry out a study that allows us to know the relationship between emotional intelligence and the success of managers within tourist transport companies in the city of Cuenca, Ecuador. Its methodology was based on a bibliographic, descriptive, field study, with a qualitative-quantitative approach, whose population is made up of the managers of touristic transport companies in the city of Cuenca, to collect the information a survey was applied, from which information was obtained that allowed generating a reflection on the influence that emotional intelligence has on the success of managers, at the same time, to base how it can influence the daily actions of managers, their performance and in their decision making. What evidenced within its conclusions that the majority of the population interviewed can control their feelings when directing and carrying out the work of the organization, however, when applying Spearman's correlation test, there was no positive relationship between the variables study object.

*Keywords:* intelligence, communication skills, personality, teamwork



**The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.**

**Institutional Repository:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Índice de contenido

Introducción.....	7
Estado del arte y la práctica .....	9
Marco teórico .....	10
Hipótesis .....	17
Determinación de variables .....	17
Metodología .....	17
Población y muestra .....	18
Recolección de la información.....	18
Análisis de resultados.....	20
Discusión de los resultados.....	35
Coefficiente de correlación de Spearman .....	36
Establecimiento de estrategias para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador .....	39
Conclusiones.....	43
Recomendaciones .....	44
Referencias .....	45

## Índice de figuras

Figura 1: Estructura de las empresas de transporte turístico en el Ecuador .....	16
--	----

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad .....	36
Tabla 2. Prueba no paramétrica .....	38

## Introducción

El presente trabajo está basado en la inteligencia emocional, un factor clave en el éxito de los directivos, la decisión de realizarlo basándose en este tema se debe a la gran responsabilidad que recae en los líderes de las organizaciones dentro de su cargo conllevándolos a tener la necesidad de entender y saber manejar sus emociones.

En la actualidad, para los puestos de directivos se buscan diversas características o requisitos como un título académico, experiencia laboral, conocimientos administrativos, entre otros. Sin embargo, en la presente investigación se quiere dar el significado merecido a la inteligencia emocional o habilidades blandas como una característica importante por no decir más relevante incluso que los mismos logros académicos, además, se pretende recopilar información sobre el tema y que los resultados de la investigación sean una fuente de conocimientos para toda aquella persona interesada en saber sobre los beneficios de la inteligencia emocional y como desarrollar la misma.

Consecuentemente, la inteligencia emocional consiste en poseer la capacidad de reconocer, comprender y gestionar adecuadamente las emociones propias, así como las ajenas, e incluye habilidades como la autoconciencia emocional, la regulación emocional, motivación, la empatía, y habilidad social. Por lo tanto, El desarrollo de estas destrezas ayuda a establecer relaciones saludables y positivas con los demás. Por lo tanto, no solo ayuda a las personas a manejar sus propias emociones, sino también a comprender e incluso responder adecuadamente a las sensaciones de los demás, pudiendo mejorar con ello las relaciones interpersonales y el bienestar general (Arrabal, 2018).

Igualmente, Goleman (1995) infiere que estudiar la inteligencia emocional es importante debido a que ayuda a entender cómo las emociones afectan el pensamiento, la conducta y relaciones interpersonales, lo que puede traer alcances positivos en diversos aspectos de la vida de las personas, fundamentalmente en los directivos, los cuales cada día están sometidos a la presión laboral, enfrentando situaciones de estrés, tomando a la vez decisiones difíciles. Además, puede ayudar a resolver conflictos y desarrollar habilidades de comunicación y liderazgo. Por lo antes expuesto, se pretende realizar un estudio bibliográfico generando una reflexión en torno a la influencia que tiene la inteligencia emocional en el éxito de los directivos, a la vez, fundamentar cómo la inteligencia emocional

puede influir en el actuar diario, de los directivos, su desempeño y en su toma de decisiones.

Del mismo modo, esta herramienta puede afectar a los directivos de las empresas, los cuales pueden reaccionar de manera negativa al momento de presentársele situaciones que no puedan controlar. Al respecto, Coll (2023) denomina directivo a la persona dirigente de una organización y que dentro de sus deberes se encarga de una serie de empleados, dirige la compañía en su totalidad o un departamento. Normalmente, puede ser el que posea el rango más alto dentro de la compañía o departamento.

Con el presente artículo académico, se pretende generar una reflexión en cuanto a la influencia que tiene la inteligencia emocional en el éxito de los directivos, por lo que se considera viable el trabajo, ya que se cuenta con acceso a una gran cantidad de información requerida para su realización. Al igual, servirá para avanzar en el conocimiento científico sobre esta materia, así como servir de referencias bibliográficas para futuras investigaciones.

Al respecto, se han encontrado investigaciones que guardan relación con el tema, las cuales servirán como referencia, así como artículos científicos, libros y revistas, que serán utilizadas como bibliografía. Por lo cual, se tomarán aquellas aportadas por los diferentes autores especialistas en las áreas de inteligencia emocional, así como sobre los directivos, entre los cuales se encuentran Goleman, Arrabal, Coll, García, entre otros.

Así mismo, se realizará una investigación bibliográfica, descriptiva, de campo, con un enfoque cualitativo – cuantitativo y un diseño no experimental, cuya población serán los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca – Ecuador, quedando la misma como su muestra por ser finita y accesible. Por consiguiente, como instrumento de recolección de la información se realizará una encuesta a cada directivo de estas empresas, igualmente, para el proceso del análisis de datos derivados de las entrevistas, se emplearán los programas Excel y el SPSS 20 para realizar gráficos y cuadros estadísticos.

Por lo tanto, y en vista del poco manejo de estas técnicas entre los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, se establecerán una serie de estrategias a ser puestas en práctica con el fin de que los directores utilicen la inteligencia emocional como herramienta para ser más eficaces en sus cargos, entre ellas se encuentran charlas sobre los factores de este tema, al igual que el fortalecimiento de este instrumento en los directivos.



De lo planteado se deriva la siguiente interrogante:

¿Será viable aplicar la inteligencia emocional como un factor clave para el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador?

## **Estado del arte y la práctica**

El presente estudio está basado en el análisis de la inteligencia emocional, como un factor clave en el éxito de los directivos, debido a que juega un papel primordial en los niveles jerárquicos; ya que se vuelve una herramienta importante para los líderes, lo que les permitirá conseguir un ambiente laboral ideal, logrando con ello alcanzar los objetivos de la organización.

Por lo que, Bolaños et al. (2013) considera que la inteligencia emocional tuvo un claro precursor basándose en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la define como la habilidad para percibir y dirigir a todas las personas y proceder sabiamente en las relaciones humanas. De la misma manera, para el año de 1995, el psicólogo, periodista y profesor estadounidense Daniel Goleman creó el libro "Inteligencia emocional".

Seguidamente, esta teoría asevera que, además del entendimiento y la capacidad de deducir que permiten al sujeto corregir problemas, resulta aún más significativo su desarrollo para obtener el éxito personal y la felicidad (Equipo editorial, Etecé, 2023). De lo anterior se deduce que esta herramienta ayuda en gran manera en la dirección del personal de una organización, además que las metas y objetivos son logrados con más facilidad debido al trato e influencia sabia brindada a los trabajadores.

De la misma manera, se analizan antecedentes de anteriores trabajos de investigación, con el fin de conseguir información que sirva de guía al presente trabajo. Al respecto, el artículo realizado por Pereda (2020) muestra un estudio sobre la inteligencia emocional como habilidad directiva en el contexto de la Administración Local en la Provincia de Córdoba (España), donde demuestra la habilidad de influir en el ejercicio de las personas y sobre el conjunto de las variables que definen a las organizaciones municipales. Se basó en un trabajo de campo en diferentes entidades en el ámbito municipal, aplicando un cuestionario a 362 empleados públicos, cuyo objetivo fue demostrar la apreciación de un inventario de 22 habilidades directivas y su importancia en las variables organizacionales.

Los resultados mostraron la discreta valoración otorgada a la inteligencia emocional, ofreciendo posibilidades en la definición de estrategias de formación directiva en esta

habilidad, poniendo especial atención en la identificación y desarrollo del liderazgo de los directivos públicos. Por lo tanto, el trabajo anterior muestra relación con el presente, debido a que tratan de comprobar la influencia que posee los líderes de una empresa y la manera de aplicarla en los trabajadores de una empresa, demostrando que, al formar a los directivos en el uso de la inteligencia emocional para adquirir habilidad en el manejo del personal, se podrá tener mejor control de los procesos y por ende mejores resultados.

Por otro lado, Goena (2015) realizó un trabajo en el cual analiza el impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo debido a tratarse de un tema de actualidad que ha venido ocupando terreno en los últimos años y al cual se le atribuye una mayor importancia en las organizaciones, especialmente en el momento de comprobar el desempeño de un líder. Por consiguiente, se definieron los conceptos de liderazgo e inteligencia emocional y se analiza la relación e interacción de las mismas, además, mediante una comparación de territorios y un análisis conductual, se mostró que la inteligencia emocional puede ser el factor que determina si un líder es grandioso o no. Asimismo, se concluyó que la inteligencia emocional es factor clave para el desempeño de un líder. La investigación se llevó a cabo mediante un procedimiento cualitativo.

De acuerdo a lo expuesto en el trabajo realizado por Goena, la inteligencia emocional al saber utilizarla, puede llegar a determinar si el líder de una organización puede ser exitoso o no, factor este que coincide con la actual investigación, debido a que se quiere comprobar si la inteligencia emocional es un factor clave en el éxito de los directivos de una empresa.

## **Marco teórico**

Se refiere a elegir investigaciones anteriores y antecedentes teóricos en los que se debe fundamentar un trabajo investigativo. Además, debe contener antecedentes, bases teóricas, bases legales (no se utilizan en todos los tipos de investigación), así como las variables, todo esto puede variar dependiendo del tipo de indagación que se realiza (Yirda, 2021).

Seguidamente, se presentan las diversas definiciones basadas en las variables del estudio, las cuales sustentarán la presente investigación:

### ***Los cuatro factores de Inteligencia Emocional***

Existen cuatro factores diferentes de la Inteligencia Emocional que son: la percepción emocional, la capacidad de razonar usando las emociones, la capacidad de comprender las emociones y la capacidad de manejar las emociones:

**Percibir las emociones:** el primer paso en la comprensión de las emociones es percibirlas con precisión. En muchos casos, esto podría implicar la comprensión de las señales no verbales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales.

**Razonar con las emociones:** Es manejar las emociones para causar el pensamiento y la actividad cognitiva, además anticipar lo prioritario a lo que se debe brindar atención, así como a lo que hace reaccionar, atendiendo emocionalmente de esta manera los sucesos que atraen nuestra atención.

**Comprensión de las emociones:** Las emociones percibidas tienen una diversidad de significados, es decir, si alguien expresa emociones de ira, el espectador puede interpretar el origen de la ira y darle diferentes impresiones.

**Gestión de las emociones:** Se debe tener la capacidad de tramitar con eficacia las emociones, debido a que es una parte decisiva de la Inteligencia Emocional, por lo cual es necesario regularlas, manifestar de manera apropiada, y saber cómo y cuándo responder a las conmociones de los demás (Guerri, 2023).

### ***¿Por qué la inteligencia emocional es indispensable?***

La inteligencia emocional brinda la oportunidad de concebir ese trabajo de manera eficiente y consiguiendo excelentes niveles de provecho, ya que considera las medidas para conocer sobre la propia salud mental y física, así como la de otros (García, 2021).

### ***Tipos de Inteligencia Emocional según D. Goleman***

Goleman, por ser el autor más conocido en el tema de la Inteligencia Emocional, la divide en dos tipos:

**Inteligencia Personal:** La cual consiste en la capacidad que se tiene para entender las propias emociones, a la vez ser conscientes de lo que se siente y así obtener con ello un control sobre el propio estado y lograr mejorarlo. Este tipo a la vez se relaciona con otros tres elementos:

- La autoconciencia: es la capacidad de ser consciente de uno mismo, de tener idea de cómo se encuentran y de lo que se siente.
- La autorregulación: es poder coordinar los sentimientos y emociones para no dejarse influir únicamente desde ellas.
- La automotivación: es concentrarse en los objetivos, sin perder la fuerza para continuar y con temple de alcanzar las metas.

**Inteligencia interpersonal:** Se refiere a cómo los individuos comprenden a los demás y los entienden, el modo de relacionarse con ellos, por lo que en esto influyen dos

tipos de factores esenciales para que se de esta inteligencia: la empatía, y las habilidades sociales (G-Talent.net, 2022).

### ***Variantes de inteligencia emocional***

Otro autor destacable en el ámbito de la Psicología Emocional es Reuven Bar-On, este psicólogo traza la Inteligencia Emocional como la capacidad de comprendernos nosotros mismos, relacionarnos de forma correcta con los demás y adaptarse a diferentes sucesos y superar infortunios (G-Talent.net, 2022).

### ***Como entrenar y potenciar la Inteligencia Emocional***

Según G-Talent.net (2022) existen individuos que poseen más Inteligencia Emocional que otras, esta capacidad se puede preparar y desarrollar, mediante acciones que se pueden hacer día a día, entre las cuales se encuentran:

- Escribe las cosas positivas que te han ocurrido
- Realiza escucha activa y empática
- Expresa las cosas positivas
- Dedícate tiempo
- Mantente motivado

### ***Inteligencia emocional en la empresa***

En la actualidad, los líderes en las organizaciones no solo son inteligentes, sino también poseen una fuerza emocional formidable, por lo cual los cargos para directivos son reservados a elementos que poseen un alto coeficiente emocional, ya que esto viene a ser una herramienta de gran ayuda en la toma de decisiones, resolver conflictos, trabajar bajo presión, manifestar las criticas constructivamente , así como tener una mayor empatía, por lo que los aspectos mencionados forman parte de un liderazgo emocional (Generación Anáhuac, 2020).

### **Líder**

En contexto, Goleman (1998) manifiesta que el líder asume un verdadero compromiso con el crecimiento de la organización, considerando la manera de gestionar y canalizar sus emociones para alcanzar sus objetivos, depende de su grado de inteligencia emocional, es decir que un líder emocionalmente inteligente genera impactos muy positivos en su entorno laboral.

Por lo tanto, representa estar consciente de las emociones que se encuentran en el comportamiento, así como el impacto que profesan en el resto de las personas ya sea

positivamente o negativa, es decir, entender cómo poder operar nuestras emociones, o la de los otros, principalmente al estar bajo mucho estrés, por lo que algunos expertos aluden que alcanza a llegar a ser más significativo que el coeficiente intelectual (Guerri, 2023).

## **Los Directivos**

El directivo es la persona que tiene la potestad o función para dirigir trabajadores, equipos u otra rama de una organización y está en la capacidad de dirigirla. Es decir, el director puede encargarse de encausar a los empleados bajo su cargo, guiar la compañía totalmente o un departamento. Normalmente, es la persona con más rango en el escalafón organizativo de la empresa y/o departamento (Coll, 2023).

## ***Funciones de un directivo***

Entre las funciones que tienen los directivos de una empresa se encuentran las siguientes:

- **Transmitir:** El directivo se encarga de transmitir la información, de forma correcta y ordenada, a su equipo de personas para la consecución de los objetivos pactados por la dirección.
- **Administrar:** El directivo es el encargado de administrar la compañía, o su departamento, gestionando todo aquello relacionado con la misma.
- **Gestionar:** El directivo debe gestionar todas las tareas que se requieran para lograr los objetivos, así como las tareas individuales de cada persona.
- **Liderar:** El directivo debe ser capaz de liderar a una serie de personas, siendo su responsabilidad el que estas logren los objetivos.
- **Tomar decisiones:** El directivo debe ser capaz de tomar decisiones. Estas decisiones dependen, habitualmente, de los intereses y objetivos del organismo.

## ***Tipos de directivos***

El número de directivos de una organización va a depender de su tamaño, si se toma como ejemplo una gran compañía que integra la totalidad de directivos, se tienen varios tipos entre los que se mencionan:

- **CEO (Chief Executive Officer):** Viene siendo el director general y se encarga de la toma de decisiones en el comité ejecutivo y su primordial función es la de liderar la empresa.
- **COO (Chief Operating Officer):** Este tipo de director tiene como finalidad dirigir las operaciones dentro de la compañía.
- **CFO (Chief Financial Officer):** Se encarga de dirigir el departamento financiero de la compañía.

- CCO (Chief Communications Officer): Es la persona encargada de dirigir la comunicación dentro de una compañía. En español, a esta persona también se le suele denominar con el acrónimo Dircom.
- CMO (Chief Marketing Officer): Es el elemento encargado del marketing de la empresa, también le dicen director de marketing.
- CIO (Chief Information Officer): Se encarga de coordinar la información dentro de la compañía, al igual controla los canales de comunicación dentro de la misma.
- CTO (Chief Technology Officer): Este directivo se encarga de la tecnología dentro de la compañía, al igual lideriza los cambios tecnológicos, así como las nuevas tecnologías adaptadas dentro de la misma (Coll, 2023).

## **Empresas turísticas**

Se consideran empresas turísticas a aquellas organizaciones que brindan servicios a las personas que viajan fuera de su domicilio, ya sea motivado a vacaciones, negocios, eventos sociales, entre otros. Sin embargo, aquellas empresas cuyo objetivo es ofrecer servicios y actividades a los individuos que tienen más de un año en un lugar, ejemplo, los expatriados o estudiantes internacionales, no se consideran dentro de este sector (Indeed, 2023)

## ***Empresas de transporte terrestre turístico***

Según la normativa del Ecuador las compañías de transporte terrestre turístico son compañías cuyo objeto único es la prestación de servicios de transporte turístico y que ha obtenido legalmente el Permiso de Operaciones por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, una vez que haya cumplido con los requisitos exigidos en la normativa vigente. (Reglamento de Transporte Terrestre, 2014, Art 3)

Las empresas de transporte turístico se dedican a brindar su servicio de transporte comercial y turístico dentro del país así versa en el permiso de operaciones concedido por la Agencia Nacional de Tránsito terrestre del Ecuador, las compañías en su denominación son sociedades anónimas y compañías limitadas y responden a dos entes reguladores como son la Agencia Nacional de Tránsito Terrestre y el Ministerio de Turismo.

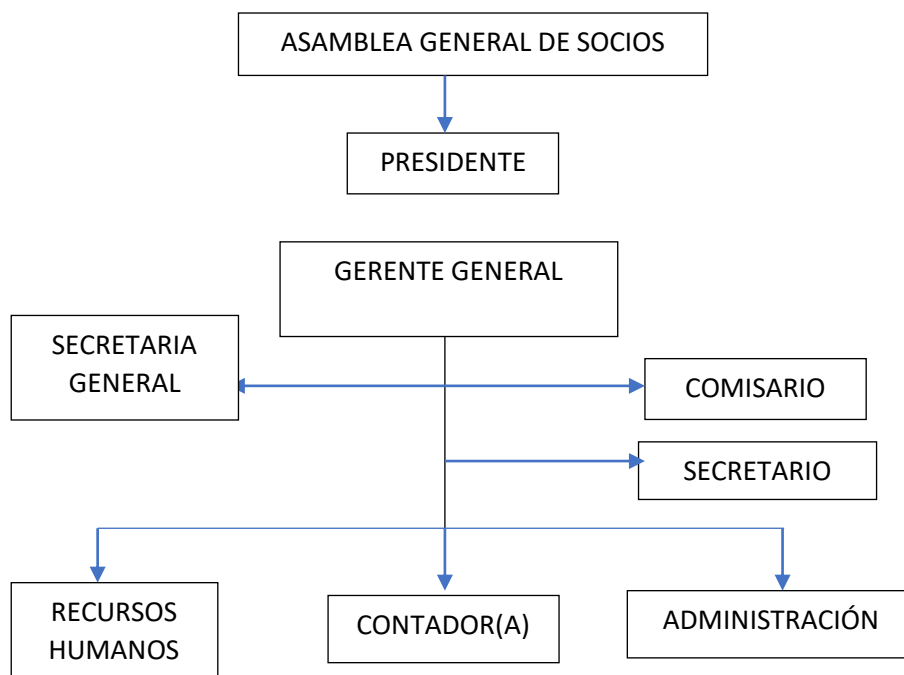
## **¿Qué es el éxito?**

El éxito frecuentemente se define como el talento para adquirir el estatus social de un individuo, el puesto al que aspira, conseguir un grado académico, sin embargo, el éxito va más allá de esto, por lo tanto, se especifican los siete requisitos para el éxito:

1. Paz mental, se refiere a la libertad de los sentimientos negativos como, temor el estrés, falta de culpa, es el principal y más importante componente sin el cual no podrá deleitarse de nada de lo que consiga.
2. La energía se correlaciona a la paz mental y la paz mental a la salud física, por lo que se han ejecutado diversos estudios en medicina y psicología que establecen que más del 80% y el 90% de los males que adolece el cuerpo humano está dado por falta de la paz mental.
3. Relaciones interpersonales, es la capacidad de dar amor, sentirse amado, y la capacidad de mantener una relación a largo plazo es esencial en la especie humana, la calidad de las relaciones desde la primera infancia influye en nuestra salud, energía y la paz mental
4. Libertad financiera, es tener dinero suficiente que permita sentir seguridad, suficiente como para no preocuparnos por él.
5. Metas e ideales valiosos, son aquellas que nos dan significado y propósito, son los impulsos que no hace levantarnos en la mañana, es el sentido de dirección de nuestra vida
6. Autoconocimiento, es saber y entender quién soy, ser honesto con uno mismo conocer las fortalezas y debilidades propias y trabajar en ellas.
7. Sentido de cumplimiento, es la autoactualización, según Abraham Maslow simboliza el desarrollo de un sujeto hacia la satisfacción de las necesidades más altas (MarketingBRANDING, 2022).

Para Quiroa (2020) la estructura organizacional es la manera de establecer funciones y responsabilidades que deben tener cada elemento de una organización, con el fin de que puedan conseguir los objetivos trazados. Además, ya que cada empresa marcha de modo diferente, deben adoptar una estructura organizacional distinta que le ayude a alcanzar sus metas y objetivos.

**Figura 1: Estructura de las empresas de transporte turístico en el Ecuador**



Fuente: Peralta (2023)

Por consiguiente, y en vista del poco manejo de estas técnicas entre los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, se establecerán una serie de estrategias a ser puestas en práctica con el fin de que los directivos utilicen la inteligencia emocional como herramienta para ser más eficaces en sus cargos, entre ellas se encuentran charlas sobre los factores de este tema, al igual que el fortalecimiento de este instrumento en los directivos.

De lo planteado se deriva la siguiente interrogante:

¿Será viable aplicar la inteligencia emocional como un factor clave para el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador? ¿Qué es el éxito?, ¿se consideran exitosos los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca

A la vez, se plantean los objetivos de la presente investigación:

## **Objetivos e hipótesis**

### **Objetivo General**

Relacionar la inteligencia emocional como factor clave en el éxito de los Directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

### **Objetivos específicos**



- Determinar la situación actual de la inteligencia emocional en los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Revisar los referentes teóricos sobre la trascendencia de la inteligencia emocional en relación al coeficiente intelectual.
- Establecer estrategias para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

## **Hipótesis**

Al establecer los objetivos de la investigación se deben realizar las siguientes hipótesis:

H1: ¿La inteligencia emocional es un factor clave en el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador?

H0: ¿La inteligencia emocional no es un factor clave para el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador?

## **Determinación de variables**

### **Variable independiente**

Inteligencia Emocional

### **Variable dependiente**

Éxito en los Directivos

## **Metodología**

Mediante el diseño metodológico se precisan los procedimientos a realizarse en una investigación, instaurando la modalidad del estudio, diseño, población, entre otros. Además, el tipo de proceso dependerá del trabajo que realice y su alcance, es decir se inspeccionan las variables medibles especificadas, con el fin de darle respuestas a las interrogantes establecidas (Cajal, 2020).

De la misma manera, el presente trabajo está orientado en un método cuantitativo, basándose el alcance de la investigación según la naturaleza de los objetivos en una investigación bibliográfica, descriptiva, bajo la modalidad de campo. Por lo tanto, de acuerdo a Bautista (2021) el enfoque cuantitativo, se encarga de recoger y analizar datos cuantificables sobre las variables del estudio.

Igualmente, la información descriptiva muestra el por qué se dan los hechos y circunstancias o como están conexas las variables, refiriéndose a la vez a un nivel de profundidad que implica contar con un buen juicio previo del tema y del problema estudiado; de modo que pueda esbozarse como descriptiva (Mata, 2019). Además, es

considerada de campo, debido a que la indagación se recogerá en un ambiente real no controlado, es decir en las propias empresas objeto de estudio, lo que consiste en conocer mejor el problema a solucionar. Al respecto, Tamayo, (2019) afirma que en una investigación de campo se recogen los datos directamente de los hechos reales, de este modo se pueden comprobar las efectivas situaciones con las que se recolecta la información.

## **Población y muestra**

Conjuntamente, la población de estudio está formada por dos universos: **Universo uno** Conformado por los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, que cuenten con un permiso de operaciones emitido por la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, las cuales según oficio Nro. ANT-DPA-2023 -2849 OF, se confirmó que en la ciudad de Cuenca las empresas de Transporte Turístico legalmente constituidas son quince (15) (ver anexo 1). Por tal motivo, se seleccionó a las quince (15) empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca entre las cuales hay cuarenta y cinco (45) directivos, los cuales representan la muestra de este universo, a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de datos, para medir la variable Inteligencia Emocional.

Además, para la elección de la muestra se realizó una selección aleatoria por conveniencia, por lo que Westreicher (2022) infiere que el muestreo por conveniencia es una particularidad de selección de una muestra estadística, para la cual el investigador escoge aquellos sujetos a los que tiene mayor facilidad de acceso, bien sea por proximidad geográfica o de cualquier otra índole.

## **Universo dos**

La población y muestra de este universo son los jefes de personal y los gerentes del departamento de administración de las organizaciones antes mencionadas, quedando constituida en treinta (30) individuos. En ambos universos su población es finita y accesible. Al igual, para Hernández et al. (2016) la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de características. De la misma forma, se define la muestra como un subgrupo de la población, es decir, un subconjunto de elementos de la población con sus características definidas.

## **Recolección de la información**

Teniendo ya determinada la muestra, se procedió a realizar la estructuración de la encuesta para la recolección de la información, para esto, se realizó un instrumento en el cual se establecieron diez (10) de las preguntas que se derivan del Test de inteligencia emocional

de Goleman, precisamente aquellas que se identifican más con la personalidad de los directivos de las empresas. De la misma manera, para medir la variable dependiente (Éxito en los Directivos), también se elaboraron diez (10) interrogantes basadas en las dimensiones e indicadores de dicha variable, las cuales están sustentadas por autores especialistas en el tema como: Call (2023), Philip Kotler (2002), entre otros.

La misma será aplicada a los jefes de personal y a los gerentes del departamento de administración de las organizaciones de transporte turístico, con el fin de que ellos evalúen la gestión de sus directivos

Al respecto, el test de Goleman surge en 1995 fecha desde la cual se ha venido aplicando a nivel individual, empresarial, al igual ha servido como instrumento en diferentes estudios de investigación. Por lo tanto, a través de esta herramienta se podrá medir en los directivos de las empresas de transporte turístico de Cuenca, la variable independiente del presente trabajo (inteligencia emocional) la cual se basa en medir este nivel. Igualmente, se establece como su variable independiente, debido a que se sostiene por sí misma, es decir no se afecta por el resto de las otras variables. A lo cual Benites (2021), la considera como aquella que se mantiene por sí mismas y no se altera por nada de lo que el investigador realice.

Al mismo tiempo, se medirá la variable dependiente (éxito en los directivos), siendo su principal premisa definir el estilo de trabajo en términos humanos, la capacidad de liderazgo, a la vez, hace hincapié en lo que se refiere a la adaptabilidad en un puesto y al establecimiento de estándares para las empresas, como también el buen funcionamiento de sus labores, debido a que, si el directivo tiene claro sus labores, sabrá tratar a sus colaboradores, por lo que la organización conseguirá sus objetivos en un menor plazo y con mayores éxitos.

## **Procedimiento**

El procedimiento utilizado para la aplicación de las encuestas fue el siguiente:

### **Fase 1**

Se determinó la población al igual que la muestra, De allí, se procedió a efectuar el cuadro operacional para determinar dimensiones e indicadores de las variables del estudio.

### **Fase 2**

Se procedió a estructurar las encuestas, para lo que se elaboró un cuestionario con 10 preguntas, para indagar sobre la inteligencia emocional de los directivos de una organización, a las mismas se le realizaron respuestas politómicas con escala de Likert.

Otro cuestionario con diez indagaciones, se estructuraron basándose en las dimensiones e indicadores de la variable dependiente, siendo sustentado por diferentes autores especialistas en la materia.

### **Fase 3**

Con el fin de comprobar que el cuestionario efectuado era efectivo, se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados permitieron hacer ajustes para un uso más eficiente de la información. Este ensayo se ejecutó a 10 directivos, y seis trabajadores valorando determinantes como el tiempo de duración de la encuesta que estuvo entre 10 y 15 minutos, al igual la comprensión de las preguntas, comprobando que tenían un lenguaje comprensible a excepción de una, la cual se modificó, el resto de preguntas no involucraron cuestionamientos o un reto para su comprensión, lo que permitió dar paso a realizar la encuesta a la población objeto de estudio.

### **Fase 4**

Se realizan las encuestas.

### **Fase 5**

### **Análisis de resultados**

Para el tratamiento de datos se utilizó el programa Excel, comprobando los resultados con el software SPSS, para ello, se proporcionaron los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, basadas en las variables de estudio la independiente (inteligencia emocional), dependiente (éxito en los directivos). Al mismo tiempo, para el proceso del análisis de datos derivados de las encuestas, se utilizará como herramienta la prueba de Spearman, para comprobar las hipótesis establecidas en la investigación.

Asimismo, Parra (2023) considera que el coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables) y se maneja especialmente para el análisis de datos, debido a que mide tanto la fuerza como la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas. A la vez, se empleó el programa SPSS 20 para realizar gráficos y cuadros estadísticos.

De igual manera, de los resultados obtenidos de las encuestas realizada a los directivos de las empresas de transporte turístico, se evidenció lo siguiente:

Una vez aplicados los instrumentos a cada directivo de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, se procede a realizar el análisis de la información obtenida en las entrevistas.

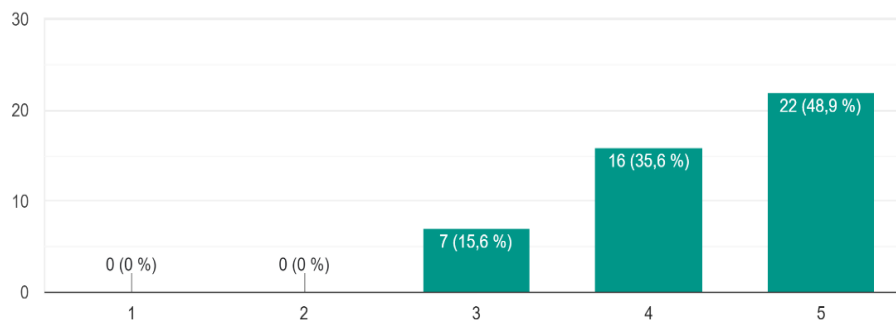
## Test de Goleman

**Pregunta 1:** ¿Soy capaz de reconocer mis propias emociones?

### Gráfico 1

*Emociones de los directivos*

1. Soy capaz de reconocer mis propias emociones  
45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

Al preguntarle a los directivos si eran capaces de reconocer sus propias emociones, la mayoría respondió que, si lo podían hacer, es decir pueden controlar sus sentimientos al momento de presentárseles cualquier problema, sin embargo, una minoría no estuvo de acuerdo en ello, es decir no pueden distinguir u observar sus impresiones.

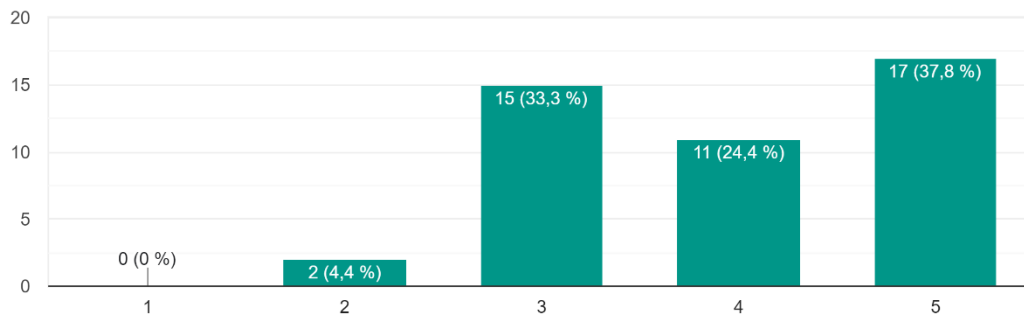
**Pregunta 2:** ¿Mantengo la calma durante situaciones de emergencia?

### Gráfico 2

*Calma en situaciones de emergencia*

2. Mantengo la calma durante situaciones de emergencia.

45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

El gráfico 2 muestra el dominio que la población entrevistada tiene al momento de presentárseles cualquier situación de emergencia, de los cuales veintiocho de ellos si pueden controlarse al suceder un imprevisto, más diez y siete de las personas consultadas no mantienen el control de sí mismo cuando ocurre algo en su entorno, lo que puede ser un riesgo para el personal que dirigen.

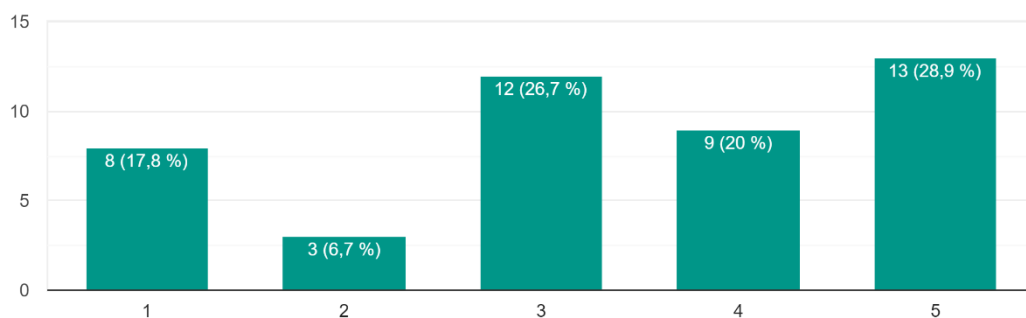
**Pregunta 3:** ¿Cuándo las cosas salen mal en el trabajo me recrimino fuertemente?

**Gráfico 3**

*Recriminación en el trabajo*

3. Cuando las cosas salen mal en el trabajo me recrimino fuertemente

45 respuestas



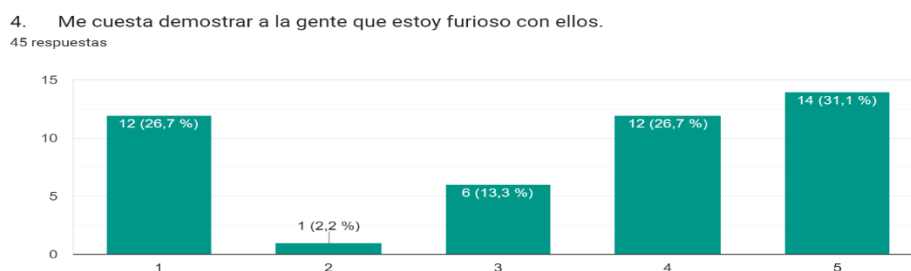
Elaboración: Peralta (2023)

El 48,9% de la población entrevistada estuvo de acuerdo en que cuando las cosas salen mal en el trabajo se recriminan fuertemente, es decir no aceptan equivocarse al momento de realizar sus labores. En cuanto al otro 37,2% consultado, no se reprochan los errores que comenten al efectuar sus tareas, es decir, están conscientes de las acciones que hacen.

**Pregunta 4:** ¿Me cuesta demostrar a la gente que estoy furioso con ellos?

### Gráfico 4

#### *Demostración de sentimientos*



Elaboración: Peralta (2023)

Al preguntarle a los directivos de las empresas de turismo, si les costaba demostrar a la gente su furia, el 57,8% de ellos contestaron que, les cuesta mostrar su irritación, al mismo tiempo, el 28,9% de la población encuestada no les muestran a sus empleados los sentimientos que presentan por alguna circunstancia, el 13,3% contestan que no se sienten seguros de hacerlo.

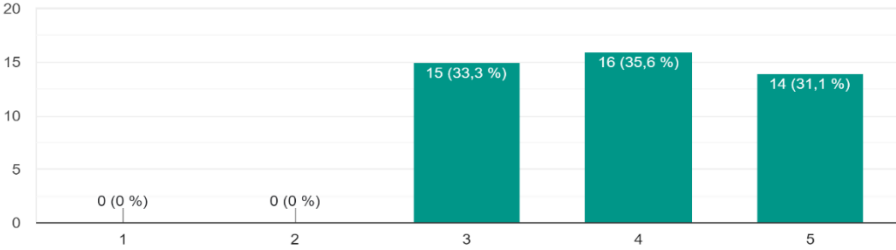
**Pregunta 5:** ¿Considera que los procesos que maneja en su cargo, llevan al logro de las metas trazadas por la empresa?

### Gráfico 5

#### Logro de metas

5. Considera que los procesos que maneja en su cargo, llevan al logro de las metas trazadas por la empresa.

45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

En el gráfico 5 se evidencia que 25 de los entrevistados si logran las metas trazadas por la empresa en la cual laboran, mediante los procesos que manejan en sus cargos, mientras que 15 de ellos no están de acuerdo con que estas acciones lleven a conseguir los objetivos planificados.

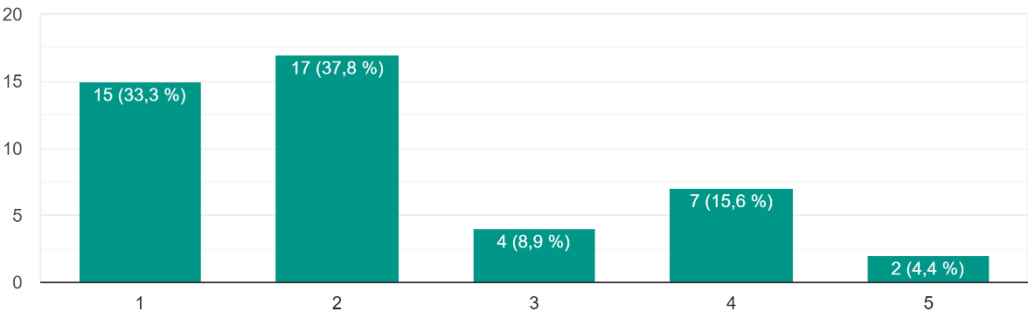
**Pregunta 6:** ¿Al momento de realizar su trabajo, tiene la impresión de no poder hacer frente a las responsabilidades de sus labores cotidianas?

**Gráfico 6**

*Impresión de no poder hacer frente a las responsabilidades de sus labores*

6. Al momento de realizar su trabajo, tiene la impresión de no poder hacer frente a las responsabilidades de sus labores cotidianas.

45 respuestas





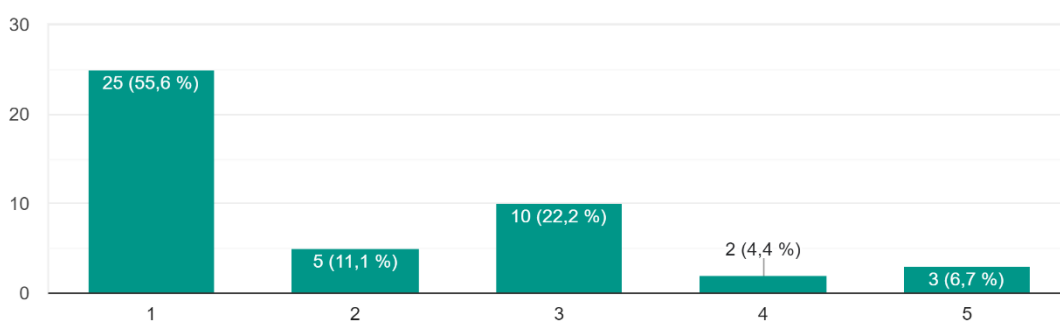
Elaboración: Peralta (2023)

La mayoría de la población objeto de estudio, al momento de realizar su trabajo hacen frente a las responsabilidades inherentes a su cargo, únicamente nueve de ellos tienen la impresión de no poder hacer frente a los compromisos asumidos en sus labores cotidianas.

**Pregunta 7:** ¿Me molesta estar rodeado de gente feliz cuando me siento triste?

**Gráfico 7** *Molestia por estar rodeado de gente feliz*

7. Me molesta estar rodeado de gente feliz cuando me siento triste  
45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

El gráfico 7 evidencia que la gran mayoría de los entrevistados coincidieron en que no se molestan por estar rodeados de gente feliz cuando están tristes. Únicamente cinco de ellos si están de acuerdo con la pregunta realizada, demostrando así la falta de control de sus emociones.

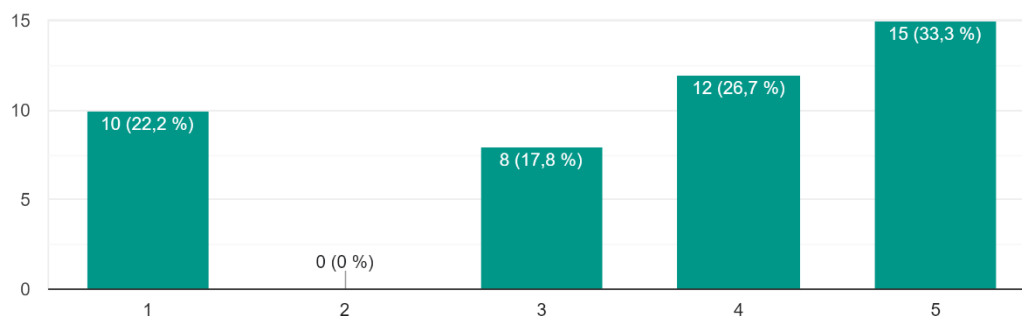
**Pregunta 8:** ¿En mi equipo de trabajo existe un ambiente de confianza ayuda y compañerismo?

**Gráfico 8**

*Existencia de ambiente de confianza, ayuda y compañerismo*

8. En mi equipo de trabajo existe un ambiente de confianza ayuda y compañerismo.

45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

En cuanto a la pregunta “en mi equipo de trabajo existe un ambiente de confianza, ayuda y compañerismo, 35 del total de la población entrevistada respondió que sí, mientras diez de ellos consideraron que no hay un entorno laboral que integre los elementos antes mencionados.

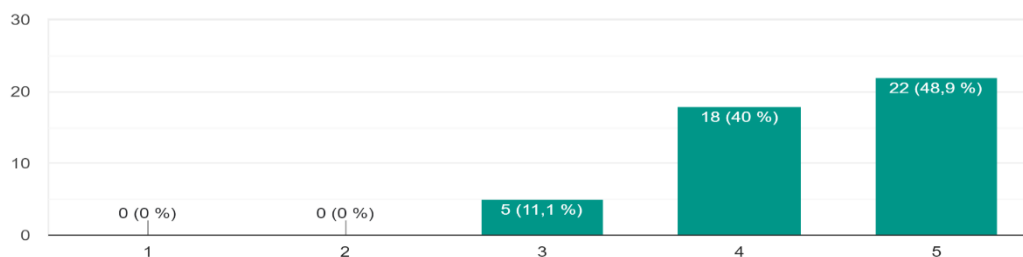
**Pregunta 9:** ¿Al momento de tomar decisiones en el trabajo, pido opiniones a mis colaboradores?

### Gráfico 9

*Toma de decisiones en el trabajo*

9. Al momento de tomar decisiones en el trabajo, pido opiniones a mis colaboradores.

45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

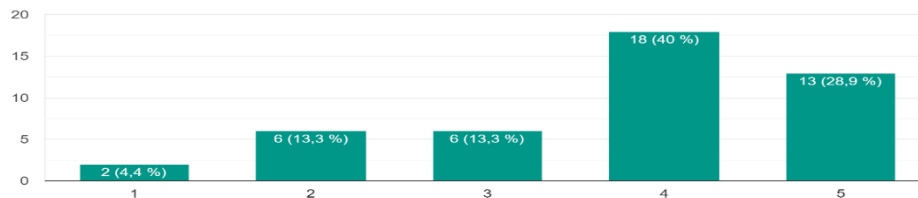
La gran mayoría de los directivos de las empresas turísticas, consideran las opiniones de sus colaboradores al momento de tomar decisiones laborales dentro de la organización. Al igual, cinco de ellos piensan que no tienen claro que es muy necesario solicitar ayuda a los trabajadores cuando tienen que decidir acciones sobre lo referente a los trabajos a realizar.

**Pregunta 10:** ¿Reviso meticulosamente cada trabajo que realizan mis colaboradores?

### Gráfico 10

#### Revisión de trabajo

10. Reviso meticulosamente cada trabajo que realizan mis colaboradores.  
45 respuestas



Elaboración: Peralta (2023)

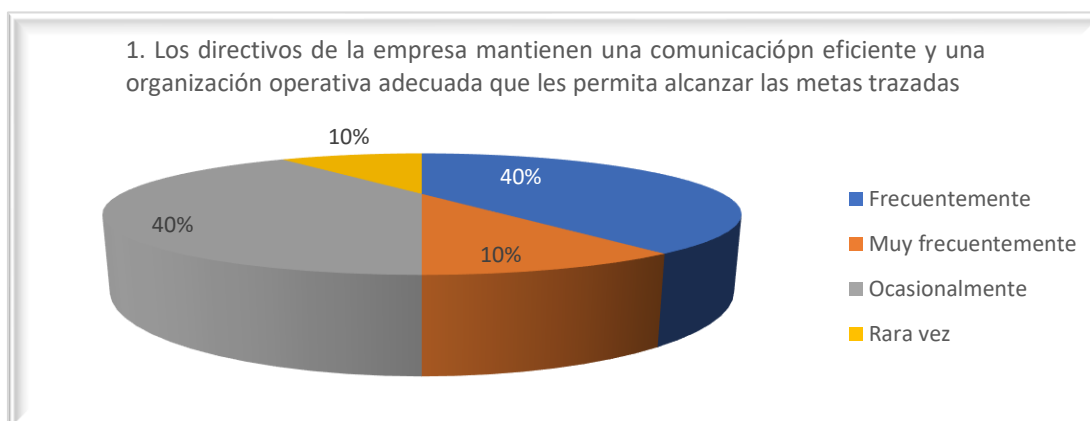
Al preguntarle a la población objeto de estudio si revisaban meticulosamente cada trabajo que realizaban sus colaboradores, el 68,9% de ello respondieron que estaban totalmente de acuerdo en eso, denotando un control excesivo hacia los trabajadores bajo su dirección, lo cual es perjudicial ya que podría restar creatividad e iniciativa al equipo de trabajo. De la misma manera 31,1% de ellos no se exceden en su revisión.

### Preguntas relacionadas con la variable dependiente Éxito de los Directivos

**Pregunta 11:** ¿Los directivos de la empresa mantienen una comunicación eficiente y una organización operativa adecuada que les permita alcanzar las metas trazadas?

### Gráfico 11

#### Comunicación Eficiente



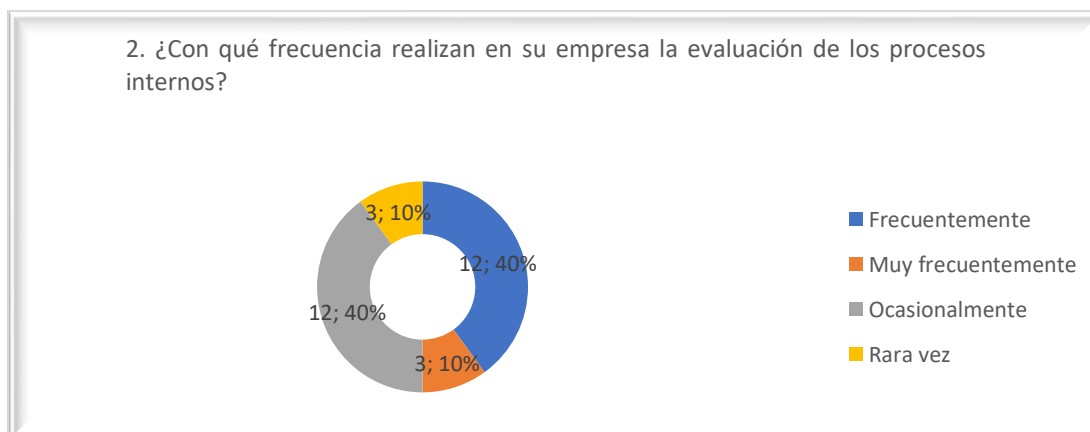
Elaboración: Peralta (2023)

De acuerdo al gráfico 11, existe una contradicción entre el 80% de la población, ya que el 40% de ellos considera que frecuentemente los directivos mantienen una comunicación eficiente y una organización operativa adecuada que les permita alcanzar las metas trazadas, sin embargo, el otro 40% sostiene que ocasionalmente realizan estas acciones. De la misma manera, el otro 20% está dividido en muy frecuentemente y rara vez. Al respecto, Ortiz (2023) considera la comunicación efectiva como el procedimiento para de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de la manera más clara para el receptor del mensaje, sus características son la claridad, la empatía y la escucha activa.

**Pregunta 12:** ¿Con qué frecuencia realizan en su empresa la evaluación de los procesos internos?

### Gráfico 12

*Evaluación de los Procesos Internos*



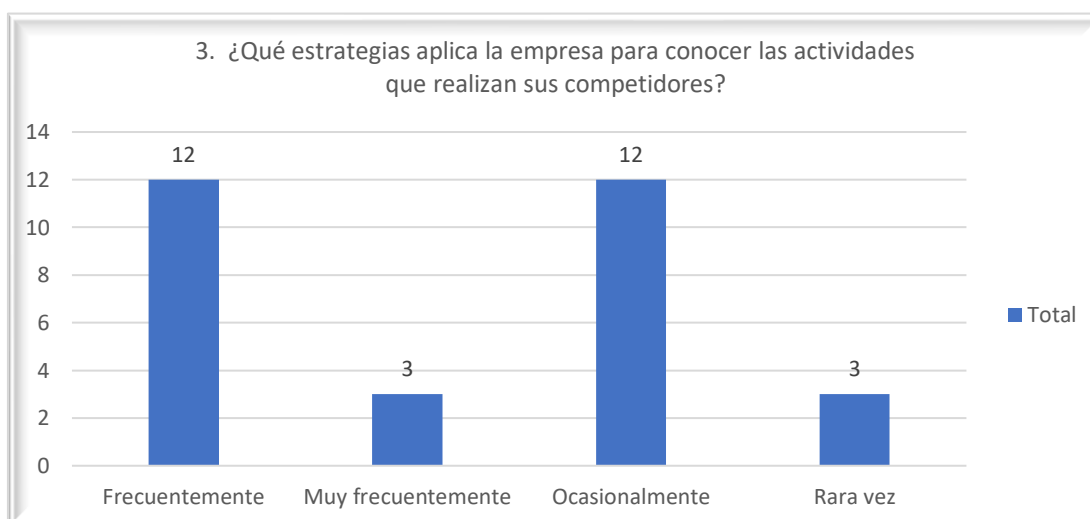
Elaboración: Peralta (2023)

Al preguntarle a los directivos de las empresas turísticas, con qué frecuencia realizan la evaluación de los procesos internos, el 80% de la población encuestada coincidieron en que frecuentemente y ocasionalmente, el otro 20% opinó que muy frecuentemente y rara vez lo realizan, lo que denota que no tienen por costumbre dentro de la organización realizar este tipo de control. Asimismo, para Camargo (2021) este tipo de control es un procedimiento que debe llevar la administración o directivos de toda compañía, con el fin de ofrecer seguridad moderada en el alcance de sus metas, las cuales deben estar en línea con las operaciones, la información y su ejecución.

**Pregunta 13:** ¿Qué estrategias aplica la empresa para conocer las actividades que realizan sus competidores?

### Gráfico 13

*Actividades que realizan los competidores*



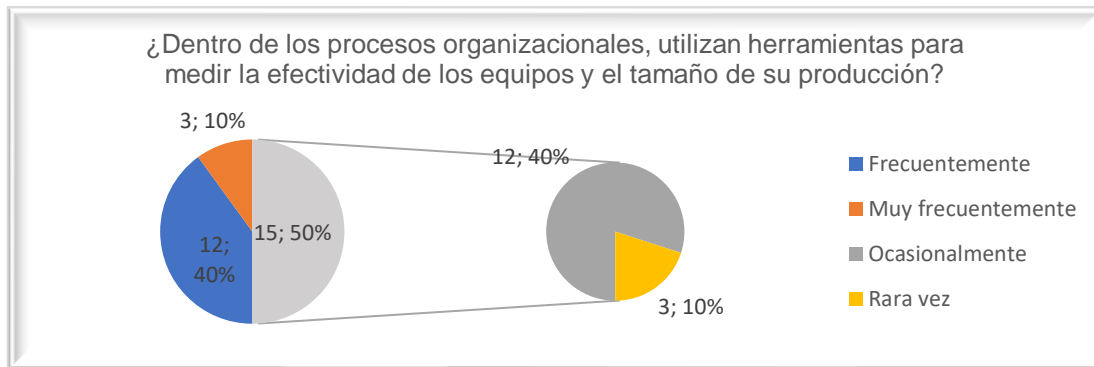
Elaboración: Peralta (2023)

La gráfica 13 evidencia que no toda la población encuestada acostumbra ejecutar estrategias para conocer que hacen sus competidores, factor este de suma importancia si desean destacarse en el mercado del transporte turístico. Al respecto, Da Silva (2023) expone que para ejecutar un análisis competitivo se debe investigar el segmento de mercado, con el fin de conocer lo que realiza la competencia. Su fin es comprender cómo actúan dentro del mercado y poder realizar así estrategias comerciales que ayuden a contrarrestar las partes fuertes y explotar las débiles.

**Pregunta 14:** ¿Dentro de los procesos organizacionales, utilizan herramientas para medir la efectividad de los equipos y el tamaño de su producción?

### Gráfico 14

*Herramientas para medir la efectividad de los equipos y el tamaño de su producción*



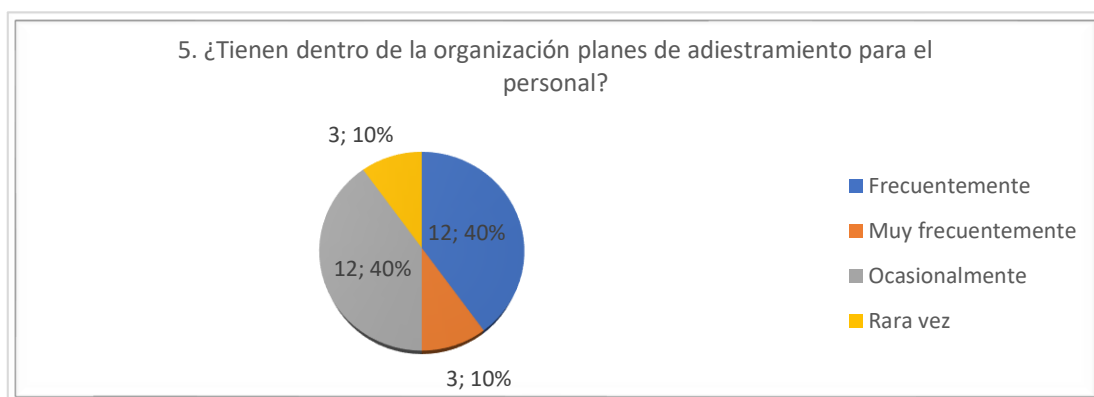
Elaboración: Peralta (2023)

Nota: El gráfico 14 muestra las opciones que la población encuestada seleccionó para darle respuesta a la pregunta 14, obteniendo que el 50% de ellos ocasionalmente emplean acciones para medir la efectividad de los equipos y el tamaño de la producción, siendo esto una herramienta necesaria para el buen funcionamiento de todas las labores de la organización. Por lo que Martins (2022) considera que los equipos efectivos conocen como instaurar las prioridades y establece recursos apropiados a las decisiones importantes. Además, mantienen el sentido de qué terreno ocupa su labor dentro de las estrategias y objetivos generales de la empresa.

**Pregunta 15:** ¿Tienen dentro de la organización planes de adiestramiento para el personal?

## Gráfico 15

### Planes de Adiestramiento



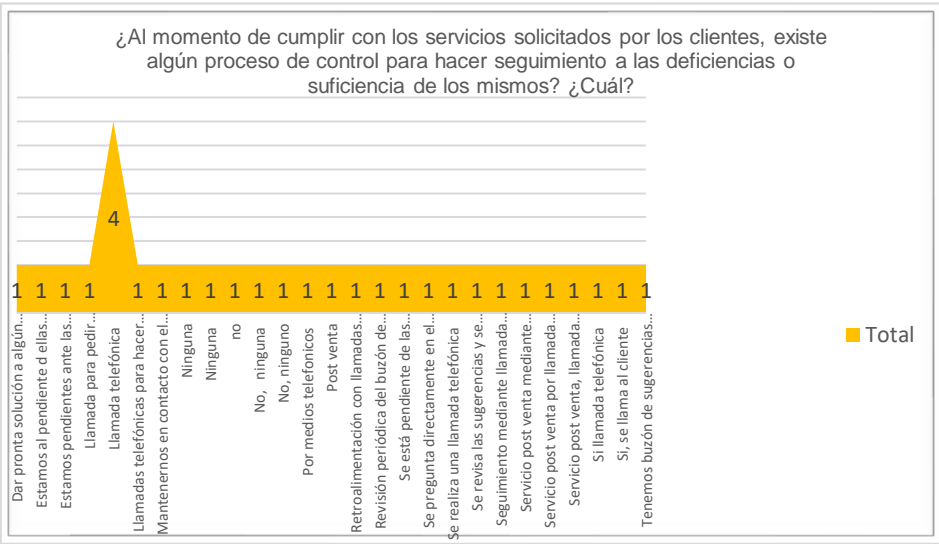
Elaboración: Peralta (2023)

Nota: A la pregunta si tenían planes de adiestramiento para el personal, el 80% de los elementos encuestados estuvieron divididos entre frecuentemente y ocasionalmente contaban con este tipo de estrategia para los empleados, el resto respondió que rara vez, al igual muy frecuentemente. Por consiguiente, para Motoa (2023) es instruir para alcanzar habilidades y destrezas que puedan mejora el ejercicio de su trabajo, generalmente es más corto y específico que la capacitación.

**Pregunta 16:** ¿Al momento de cumplir con los servicios solicitados por los clientes, existe algún proceso de control para hacer seguimiento a las deficiencias o suficiencia de los mismos? ¿Cuál?

**Gráfico 16**

*Proceso de Control*



Elaboración: Peralta (2023)

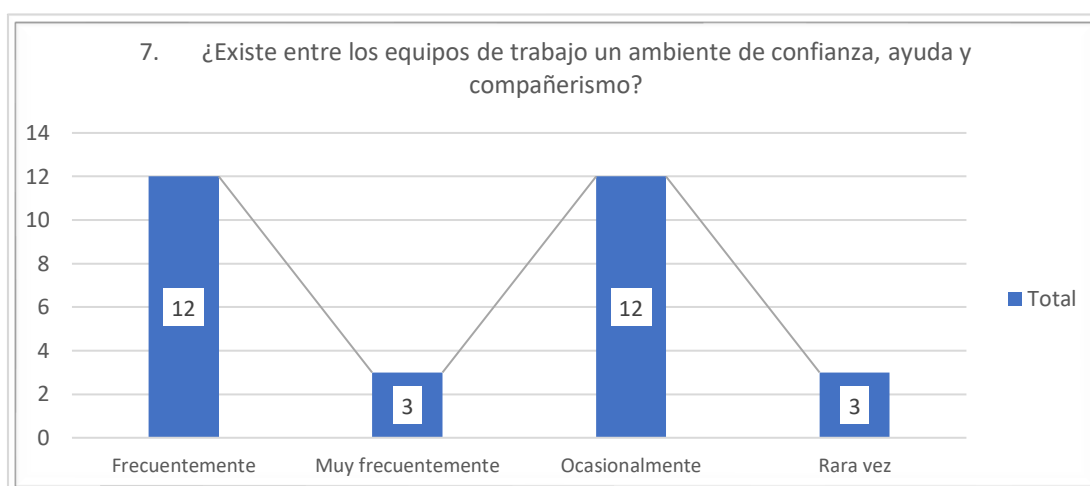
El gráfico 16 muestra las diferentes opciones de respuestas que la población encuestada escogió a las cuales 4 de ellos contestaron que el control que realizan para darle seguimiento a las deficiencias o suficiencia en los pedidos realizados por los consumidores es el realizar llamadas telefónicas, los 26 restantes escogieron respuestas diferentes cada uno, lo que deja ver que no tienen costumbre de realizar esta acción. Al respecto, Navarrete (2019) reflexiona que el control o evaluación, como es conocido hoy en día, es un

procedimiento metódico para normal o calcular las acciones que despliega la empresa para que concuerden con los objetivos y perspectivas establecidas en sus planes.

**Pregunta 17:** ¿Existe entre los equipos de trabajo un ambiente de confianza, ayuda y compañerismo?

### Gráfico 17

*Ambiente de Confianza, Ayuda y Compañerismo*



Elaboración: Peralta (2023)

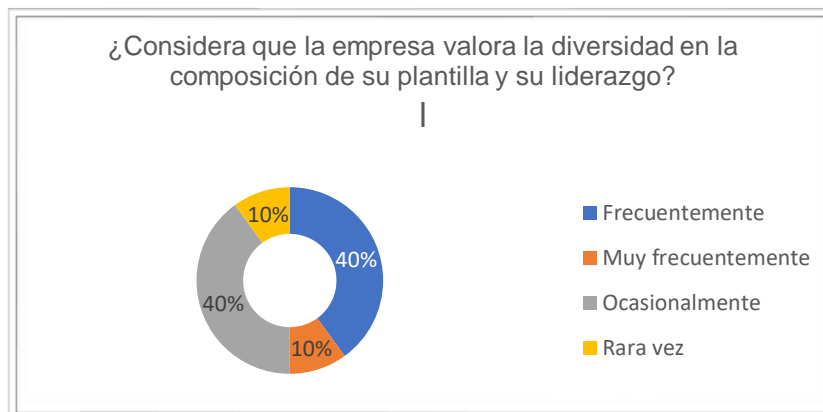
Nota: En la pregunta 17 el 50% de los individuos encuestados coincidieron en que frecuentemente y ocasionalmente existe entre los equipos de trabajo un ambiente de confianza, ayuda y compañerismo, el resto estuvo dividido entre muy frecuentemente y rara vez lo realizan. Por lo tanto, la confianza y comunicación son fundamentales para edificar una inteligencia sólida y colaborativa. También, una buena comunicación permite que los equipos alcancen los aspectos de los demás, intercambien información válida y laboren juntos hacia un fin común (Frackiewicz, 2023).

**Pregunta 18:** ¿Considera que la empresa valora la diversidad en la composición de su plantilla y su liderazgo?

### Gráfico 18

*Diversidad en la composición de su plantilla y liderazgo*





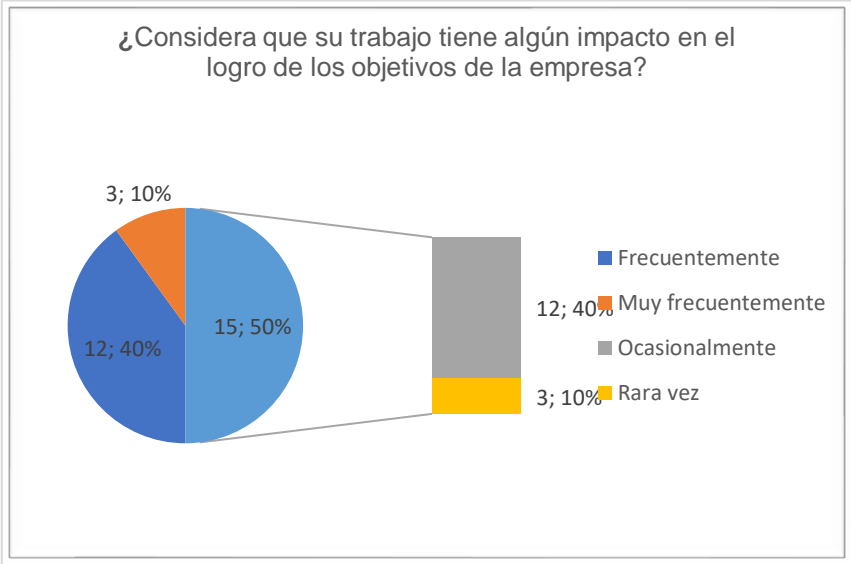
Elaboración: Peralta (2023)

Nota: El gráfico 18 muestra que el 40% de los encuestados consideran que frecuentemente la empresa valora la diversidad en la composición de su plantilla y su liderazgo, otro 40% piensa que ocasionalmente, el resto se divide en muy frecuentemente y rara vez, lo que demuestra que en estas empresas no tienen por costumbre realizar permanentemente estas acciones. Al respecto, Diennet (2022) expresa que en una empresa, la variedad representa contar con individuos de varios orígenes que forman su fuerza laboral.

**Pregunta 19:** ¿Considera que su trabajo tiene algún impacto en el logro de los objetivos de la empresa?

### Gráfico 19

*Impacto en el logro de los objetivos de la empresa*

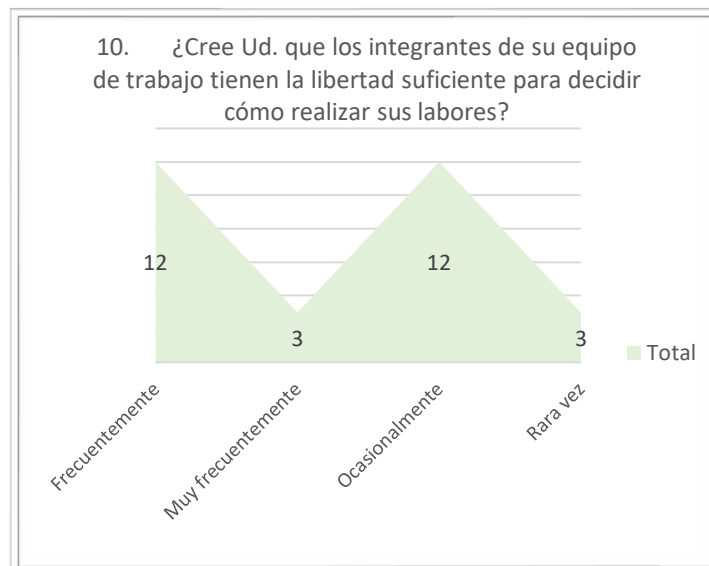


Elaboración: Peralta (2023)

Al preguntarle a los entrevistados si consideraban que su trabajo tiene algún impacto en el logro de los objetivos de la empresa, el 50% de ellos piensan que frecuentemente sus labores tienen impacto en las metas de la organización. Por lo tanto, los objetivos de una empresa son fundamentales porque son la guía para tomar un rumbo adecuado y estratégico (Palacios, 2023).

**Pregunta 20:** ¿Cree Ud. que los integrantes de su equipo de trabajo tienen la libertad suficiente para decidir cómo realizar sus labores?

**Gráfico 20**  
*Libertad de Decisión*



Elaboración: Peralta (2023)

Nota: a la pregunta realizada a la población objeto de estudio “¿Cree Ud. que los integrantes de su equipo de trabajo tienen la libertad suficiente para decidir cómo realizar sus labores?”, el 80% de ellos se dividió entre frecuentemente y ocasionalmente, lo que denota que no todo el tiempo los empleados de estas organizaciones tienen autonomía en la manera de hacer sus deberes. Consecuentemente, (Unileon, 2013) infiere que en toda ocasión existe libertad para hablar contribuyendo con alguna idea, aunque los pensamientos del grupo no estén de acuerdo con ésta.

### Discusión de los resultados

Con la investigación se pretendió darle el significado merecido a la inteligencia emocional y que fuera tomada como una característica importante establecida en cada directivo. Por lo tanto, se evidencia que la gran mayoría de la población encuestada puede controlar sus sentimientos en cuanto se refiere a la dirección y labores de la organización, ya que manifestaron reconocer sus propias emociones, al igual el control que tienen al momento de presentárseles cualquier situación de emergencia.

Al respecto, Guerri (2023) considera que, para poseer una buena inteligencia emocional, la persona debe estar consciente de los sentimientos que se encuentran en el comportamiento, así como el impacto profesado en el resto de los elementos ya sea positivo o negativo, es decir, entender cómo poder operar nuestras emociones, o la de los otros, principalmente al estar bajo mucho estrés. Además, algunos expertos aluden tener un alcance más significativo que el coeficiente intelectual.

Al referirse al impacto que tiene la labor de los directivos en el logro de los objetivos de la empresa, se evidenció que un gran porcentaje de los encuestados consideran que continuamente su trabajo presenta un gran impacto en las metas de la organización, debido a que dentro de su cargo tienen la responsabilidad de planear sus acciones, tomar decisiones, dirigir al personal, entre otros. Sin embargo, es necesario que los dirigentes empleen la inteligencia emocional como una herramienta efectiva dentro de sus cargos.

A lo que Coll (2023) infiere que el directivo es la persona que tiene la potestad o función para dirigir trabajadores, equipos u otra rama de una organización y está en la capacidad de dirigirla. Es decir, el director puede encargarse de encausar a los empleados bajo su cargo, guiar la compañía totalmente o un departamento. Normalmente, es la persona con más rango en el escalafón organizativo de la empresa y/o departamento.

Por tal motivo, una vez analizado el perfil de un directivo, se procede a realizar un examen mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con la finalidad de comprobar la relación existente entre las variables de la presente investigación y las hipótesis establecidas, para lo cual, Parra (2023) considera que se refiere a una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). Se utiliza principalmente para el análisis de datos, al igual, calcula la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas.

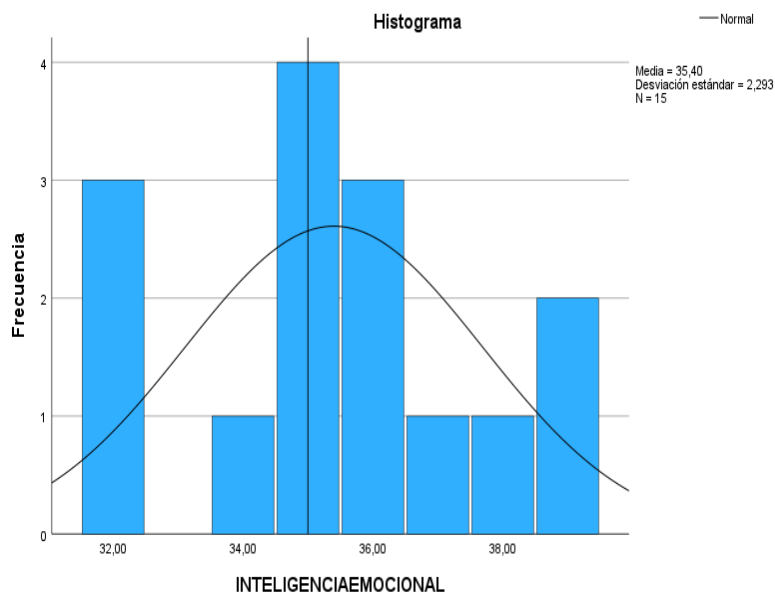
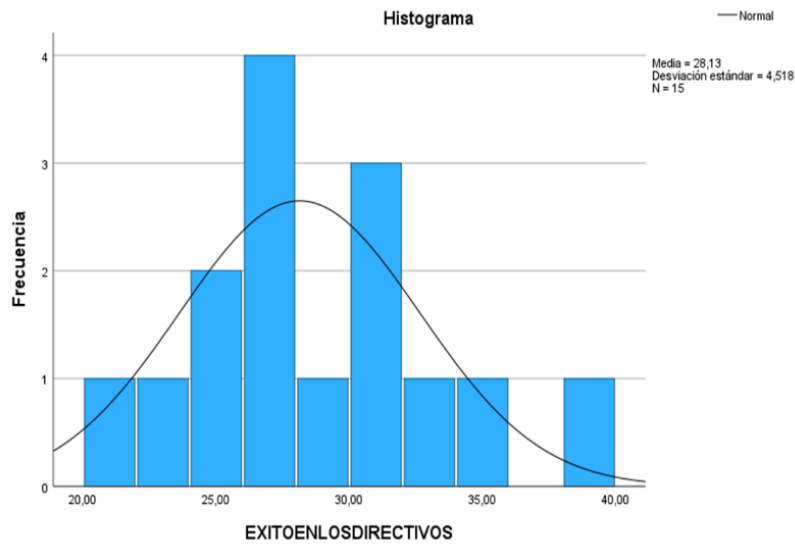
### Coeficiente de correlación de Spearman

A continuación, con el fin de comprobar la asociación entre las variables clasificadas se procede a realizar la prueba de correlación de Spearman.

**Tabla 1**  
*Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIAEMOCIONAL	0,164	15	,200*	0,924	15	0,220
EXITOENLOSDIRECTIVOS	0,132	15	,200*	0,974	15	0,913

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors



Elaboración Peralta (2023)

## 1. Hipótesis de normalidad

H0: los datos siguen una distribución normal.

H1: los datos no siguen una distribución normal

2. Nivel de significancia

NC=0.95

$\alpha=0.05$

3. Prueba de normalidad

Si  $n > 50$  se aplica Kolmogorob - Smirnow

Si  $n \leq 50$  se aplica Shapiro - Wilk

4. Estadístico de prueba

Sí  $p\text{-valor} \leq 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta H1. (los datos no tiene una distribución normal)

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta H0 y se rechaza H1 (los datos tienen una distribución normal)

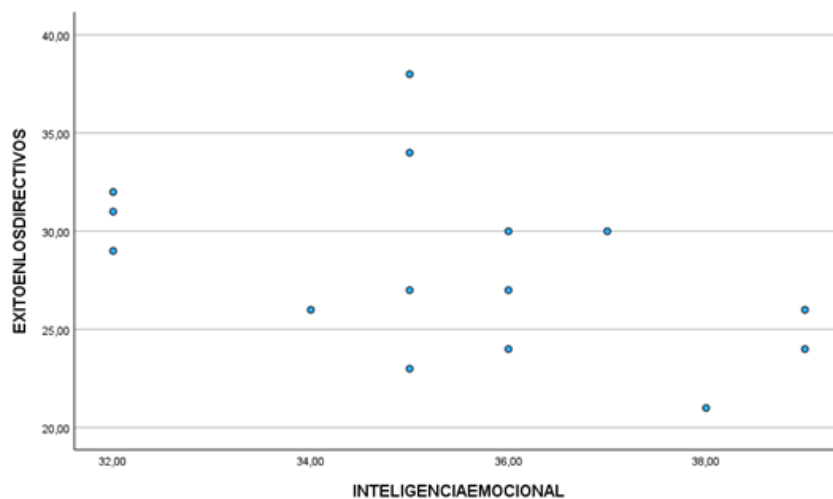
La prueba de correlación de Spearman se la realiza tras la comprobación de no normalidad analizada mediante *Shapiro wilk*.

**Tabla 2**  
*Correlaciones no paramétricas*

Correlaciones				
			INTELIGENCIAEMOCIONAL	EXITOENLOSDIRECTIVOS
Rho de Spearman	INTELIGENCIAEMOCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-0,493
		Sig. (bilateral)		0,062
		N	15	15
	EXITOENLOSDIRECTIVOS	Coeficiente de correlación	-0,493	1,000
		Sig. (bilateral)	0,062	
		N	15	15

Elaboración Peralta (2023)

Grafico 21



En la tabla 2 se observa que existe una correlación negativa  $-0,493$  de significancia entre la inteligencia emocional y el éxito de los directivos, valor que representa una correlación negativa muy débil, con esto, concluyendo que no existe correlación entre la inteligencia emocional y el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, por lo que se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la H0.

Si bien es cierto el resultado no coincide con el objeto de nuestra investigación, pero existe un hallazgo muy importante, se encontró que los directivos de las empresas de transporte turístico tienen un nivel de inteligencia emocional alto para lo cual (Goleman, 1995) afirma que una elevada inteligencia emocional, por sí sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo; significa solo que tienen un excelente potencial para adquirirlas.

Demostrando que la relación entre la inteligencia emocional y el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, por lo que se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la H0.

### **Establecimiento de estrategias para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador**

Debido a que la inteligencia emocional en las empresas está estimada como uno de los elementos que se deben considerar al momento de establecer estrategias para la capacidad humana y a diferencia del paradigma tradicional, donde se creía que lo fundamental era la eficacia de los objetivos organizacionales, en los últimos años se ha creado una

predisposición donde la fortuna y la invención de relaciones sanas entre los individuos de una organización, son centrales para el alcance de la mayor producción (Fantino, 2023).

Consecuentemente, las instituciones precisan de una estructura en equipos basada en el manejo de la inteligencia emocional organizacional, mediante la cual se puedan desarrollar cualquier tipo de tareas, esto se da con el fin de conseguir el mayor bienestar para fomentar su desempeño en cada jornada laboral. Dentro de este proceso, el liderazgo positivo es fundamental. Por lo tanto, los buenos líderes no simplemente potencian la motivación en el trabajo, también les corresponden ser generadores de la inteligencia emocional en las empresas (Fantino, 2023).

Por tal motivo, y con el fin de darle cumplimiento al tercer objetivo específico de la actual investigación, se plantean una serie de recomendaciones mediante las cuales los directivos de las empresas de transporte turístico podrán fortalecer su inteligencia emocional. A continuación, se detallan cada una de las sugerencias que deben aplicar:

## **1. Crear una mentalidad de autoconciencia**

Para desplegar la inteligencia emocional, el director debe tratar de identificar y entender su carácter, al igual que su estado de ánimo, emociones, por lo tanto, deben:

- Aprender a mirarse a sí mismo con objetividad, saber cuáles son sus fortalezas y debilidades.
- Anotar en un diario para conocer de manera conveniente, cómo se ha sentido y examinar las predisposiciones.
- Descubrir lo que le gusta y motivarlo a desplegar sus proyectos.
- Regalarse un respiro, buscar lugares que le consientan disminuir el volumen de las emociones y pensamientos.

## **2. Desarrolla la inteligencia emocional a través de la motivación**

- El impulso para optimizar y conseguir metas, es un elemento esencial para desplegar su inteligencia emocional, ya que le consciente tener habilidad ante las oportunidades y circunstancias de vida.
- Crear metas, e imaginar donde quiere estar en ciertos años, precisa lo qué le gusta y cómo llegar a ello, eso permitirá obtener una actitud potente y positiva sobre ti mismo.
- Sé realista, apóyate a ti mismo en los nuevos objetivos, percibe cómo los obtendrás. Al conseguir sus metas tendrá confianza en sí mismo y podrá llegar más allá.



- Piensa positivo y manténgase motivado en cada escenario. Reflexiona tanto en los problemas como en los contratiempos como oportunidades de aprendizaje.

### **3. Sé una persona más empática**

Deben ser personas más empáticas, debido a que mediante la misma obtendrán la capacidad de comprender las emociones de los demás, visualizando con ello que todas las personas poseen sentimientos, miedos, deseos, metas y problemas. Por lo tanto, para ser empático deben consentir que las prácticas de los otros se combinen con las suyas, respondiendo de modo apropiado. Del mismo modo, deben seguir los siguientes pasos:

- Escuchar y entender lo que dice la otra persona, dejando de lado sus prejuicios, escepticismo y demás dificultades.
- Establecer una actitud asequible y atrae a los demás mediante una buena personalidad.
- Ponte en los zapatos del otro, para ello, deben obtener un poco de perspectiva de lo que puedan sentir los empleados y pensar a través de su experiencia.
- Ábrete a otras personas, deben escuchar, a la vez conectarse con las personas que están a su alrededor.

### **4. Desarrolla habilidades sociales**

Las habilidades sociales se necesitan para el desarrollar la inteligencia emocional, ya que ayuda a relacionarse con los sentimientos de otras personas de modo efectivo. Además, prestar atención a alguien que maneje esta herramienta, ayuda a definir algo que les gustaría optimizar en Uds. especialmente y aprender de esto. Por lo tanto, práctica, relaciónate, a la igual mejora aspectos que necesiten corregir.

### **5. Aprende a autogestionarte**

Al estar consciente de sí mismo, podrán obtener autonomía y comprometerse con el compromiso tanto de su propia conducta, como del bienestar, vigilar los sentimientos explosivos e impulsivos, permitirán desplegar la inteligencia emocional de forma apropiada, por lo que deben:

- Cambiar su rutina: manejar sus emociones y mejorar la inteligencia emocional, penderá de conservar su mente ocupada en alguna actividad o pasatiempo.
- Crear un horario el cual deben cumplir, así podrán impulsarse a conseguir objetivos y metas pequeñas.

- Alimentarse bien y mejorar su estado emocional, mediante una buena alimentación, al igual su calidad de vida.
- Canalizar su energía negativa en acciones que necesiten su cuidado, por lo que deben dejar brotar los sentimientos abrumadores (AprendeInstitute, 2023).

## **6. Analiza el lenguaje corporal de tus colegas y observa tu desempeño**

Entre los elementos que conforman la inteligencia emocional en el trabajo está la lectura del lenguaje corporal y respuestas de los colegas al anunciarles noticias imprevistas, por lo que pueden probar las acciones de los directivos y certificarlas indagándole a quienes más confías cómo se sintieron. Al mismo tiempo, si las teorías cuadran con las impresiones o emociones que efectivamente sintieron, la IE probablemente es eminente (Palacios, Inteligencia emocional en el trabajo: qué es, cómo usarla y ejemplos, 2023).

## **7. Aceptar los errores**

Es una de las partes más difíciles del ser humano, debido a que a la mayoría de las personas no les gusta aceptar que cometieron algún error, sobre todo al tratarse de un plan de suma importancia que pueda afectar el procedimiento de la labor que se realiza o de otros departamentos. Así mismo, estas dificultades si les suceden a los directivos, dará la impresión de que no están capacitados o poseen poca experiencia, por lo que el prototipo de estas acciones va a depender de cada empleado, al igual va a estar influenciado por el ambiente laboral donde se desenvuelve.

## **8. Acudir con la persona que realmente puede resolver el problema**

En el caso de un conflicto laboral, el hablar de lo que ocurre la comunicación informal puede empeorar la situación. Aunque es saludable expresar las molestias con quienes se tiene más confianza en el trabajo, llega un momento en que esto empeora la situación, por lo que es necesario ir directamente con la persona capacitada para resolver el problema presentado.

### Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, se llegan a las siguientes conclusiones:

En cuanto a su objetivo general, se analizó la inteligencia emocional como factor clave en el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, evidenciándose que la mayoría de la población entrevistada si pueden controlar sus sentimientos al momento de dirigir y realizar las labores de la organización, sin embargo, al aplicar la prueba de correlación de Spearman, no se halló relación entre las variables objeto de estudio.

Establecer estrategias para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Con respecto al primer objetivo específico “Determinar la situación actual de la inteligencia emocional en los directores de las empresas de turismo de la ciudad de Cuenca Ecuador”, se comprobó que la mayoría de ellos poseen la capacidad suficiente para controlar sus emociones, como también dirigir la organización, ya que manejan todas las herramientas necesarias para conducirla, como: trabajar en equipo, conseguir las metas trazadas, realizar estudio de mercado entre otros.

Consecuentemente, al revisar los referentes teóricos sobre la trascendencia de la inteligencia emocional en relación al coeficiente intelectual, se emplearon teorías de autores como (Arrabal, 2018), (García, 2021), (Generación Anáhuac, 2020), de los cuales se evidencia que el coeficiente intelectual de las personas consiste en la capacidad de identificar y administrar sus propias emociones y las de los demás.

Dentro de las estrategias sugeridas, para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los directivos de las empresas de transporte turístico se les brindó una guía explicativa que contiene una serie de recomendaciones, para crear una mentalidad de autoconciencia, utilizar la motivación, ser más empático, entre otros.

## Recomendaciones

Se recomienda a los directivos que no aplican la inteligencia emocional dentro de la organización realizar cursos o adiestramientos, mediante los cuales puedan conseguir controlar sus sentimientos al momento de dirigir la organización, ya que éstos no mantienen el control de sí mismo cuando ocurre algo en su entorno, lo que puede ser un riesgo para el personal que dirigen.

Instaurar el trabajo en equipo en aquellas empresas donde no exista una buena comunicación entre el directivo y su personal, con el fin de que puedan mejorar el proceso de toma de decisión, así como mejorar la dirección en estas organizaciones.

De la misma manera, para mejorar en aquellos directivos que no poseen la capacidad de expresión y control de las emociones dentro de las empresas, se recomienda respetar y tomar en cuenta las sugerencias dadas por el personal que dirige, con el fin de conseguir una fuerza laboral saludable, a la vez que se sientan más satisfechas dentro de sus cargos.

### Referencias

- AprendelInstitute. (2023). *Guía rápida para aprender a desarrollar la inteligencia emocional*. Recuperado el 03 de Julio de 2023, de Aprende.com: <https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/como-desarrollar-la-inteligencia-emocional/>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=bp18DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=i%20inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJPat0oLrAhW7GLkGHZaJBLgQ6AEwA3oECAQQA#v=onepage&q&f=true>
- Batthyány, K., & Cabrera, M. (Abril de 2020). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales*. Recuperado el 21 de Octubre de 2022, de [https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2\\_batthianny\\_k.\\_cabreram.\\_cap\\_5\\_\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion....pdf](https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2_batthianny_k._cabreram._cap_5__metodologia_de_la_investigacion....pdf)
- Bautista C., N. (2021). *Proceso de la investigación cualitativa epistemología, metodología y aplicaciones* (2da. ed.). Bogotá, Colombia: Manual moderno. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=yr2CEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=investigacion+cuantitativa+por+bautista+n.+2022&ots=1yM3qSMOFp&sig=meu7sY-dNXXp8KY1hNrexg353es#v=onepage&q&f=false>
- Benites, L. (13 de Octubre de 2021). *Variable independiente (variable de tratamiento) Definición y usos*. Obtenido de Statologos: <https://statologos.com/definicion-de-variable-independiente/>
- Bolaños, A., Bolaños, E., Gómez, D., & Escobar, A. (18 de Mayo de 2013). *Origen del concepto "ininteligencia emocional"*. Obtenido de <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Cajal, A. (23 de Agosto de 2020). *Diseño Metodológico: estructura cómo hacerlo, ejemplo*. Recuperado el 20 de Agosto de 2022, de Liferder: <https://www.liferder.com/disenometodologico-investigacion/>
- Camargo, A. (29 de Marzo de 2021). *¿Cómo hacer la evaluación del control interno en las empresas?* Obtenido de Instituto Nacional de Conadores Públicos / Colombia: <https://incp.org.co/como-hacer-la-evaluacion-de-control-interno-en-las-empresas/#:~:text=Es%20un%20proceso%20que%20se,la%20informaci%C3%B3n%20y%20el%20cumplimiento.>
- Coll, F. (Febrero de 2023). *Directivo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/directivo.html#referencia>
- Cortés, D. (03 de Septiembre de 2021). *Tipos de emprendimiento en el turismo*. Obtenido de Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/clasificacion-de-las-actividades-empresariales-en-el-ambito-del-turismo.html#:~:text=La%20actividad%20empresarial%20en%20el%20turismo&text=Las%20agencias%20de%20viajes%20constituyen,un%20tipo%20de%20actividad%20mixta.>

- Da Silva, D. (18 de Septiembre de 2023). *Análisis de la competencia, ¿Cómo hacerlo en 6 pasos?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/analisis-competencia/>
- Diennet, R. (Mayo de 2022). *La importancia de la diversidad en el liderazgo*. Obtenido de Equipos & Talentos: <https://www.equiposytalento.com/tribunas/badenoch--clark-espana-grupo-adecco/la-importancia-de-la-diversidad-en-el-liderazgo>
- Equipo editorial, Etecé. (23 de Enero de 2023). *Inteligencia emocional*. Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/inteligencia-emocional/#:~:text=El%20concepto%20de%20inteligencia%20emocional,la%20administraci%C3%B3n%20de%20las%20empresas>.
- Escudero Sánchez, C., & Cortez Suárez, L. (2017). *Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica*. Recuperado el 21 de Octubre de 2022, de Redes 2017, Colección Editorial: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Fantino, J. (18 de Mayo de 2023). *4 estrategias para potenciar la inteligencia emocional en las empresas de más de 1000 empleados*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/desempeno/inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Frackiewicz, M. (21 de Junio de 2023). *Cómo la confianza y la comunicación ayudan a construir una inteligencia colaborativa más fuerte*. Obtenido de Ts2.space: <https://ts2.space/es/la-importancia-de-la-confianza-y-la-comunicacion-en-la-inteligencia-colaborativa/#gsc.tab=0>
- García, S. (08 de Julio de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* Obtenido de Institute for the Future of Education: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>
- Generación Anáhuac. (12 de Febrero de 2020). *Inteligencia emocional y liderazgo en las empresas*. Recuperado el 09 de Marzo de 2023, de <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/inteligencia-emocional-en-la-empresa#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20en%20la%20empresa%20es%20de%20gran%20ayuda,son%20muestra%20de%20liderazgo%20emocional>.
- Goena, A. (Marzo de 2015). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo*. Recuperado el 09 de Marzo de 2023, de Universidad: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional: por qué puede importar más que el coeficiente intelectual*. California: Le Libros. Obtenido de <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- G-Talent.net. (4 de Julio de 2022). *Tipos de Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://www.g-talent.net/blogs/desarrollo-personal/tipos-de-inteligencia-emocional>
- Guerri, M. (27 de Febrero de 2023). *¿Qué es la Inteligencia Emocional y qué papel juega en nuestras vidas?* Obtenido de PsicoActiva: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de [https://www.academia.edu/28090887/Sampieri\\_et\\_al\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_Cap%C3%ADtulo\\_1\\_?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/28090887/Sampieri_et_al_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cap%C3%ADtulo_1_?from=cover_page)
- Hernández, R. (20 de Febrero de 2023). *Usa el test de Moss para el reclutamiento de mandos intermedios y puestos de liderazgo*. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/usa-el-test-de-moss-para-el-reclutamiento-de-mandos-intermedios-y-puestos-de-liderazgo/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de [https://www.academia.edu/28090887/Sampieri\\_et\\_al\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_Cap%C3%ADtulo\\_1\\_?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/28090887/Sampieri_et_al_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cap%C3%ADtulo_1_?from=cover_page)
- Indeed. (20 de Febrero de 2023). *Qué es una empresa turística y qué hace*. Obtenido de Orientación profesional: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-empresa-turistica#:~:text=Las%20empresas%20tur%C3%ADsticas%20son%20aquellas,negocios%2C%20eventos%20sociales%2C%20etc.>
- López Roldan, P., & Fachelli, s. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. arcelona: Cerdanyola del Vallés. Recuperado el 21 de Octubre de 2022, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- MarketingBRANDING. (08 de Diciembre de 2022). *Cómo Llegar al Éxito – 7 Requisitos por Brian Tracy*. Obtenido de <https://www.marketing-branding.com/como-llegar-al-exito-7-requisitos-por-brian-tracy/>
- Martins, J. (19 de Octubre de 2022). *Eficiencia vs. efectividad en los negocios: por qué tu equipo necesita ambas cualidades*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>
- Mata, L. (2 de Julio de 2019). *Profundidad o alcance de los estudios cuantitativos*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de <https://investigaliacr.com/investigacion/profundidad-o-alcance-de-los-estudios-cuantitativos/#:~:text=El%20alcance%20descriptivo%20se%20refiere,o%20bien%2C%20incorporar%20alg%C3%ADn%20grado>
- Motoa, F. (02 de Agosto de 2023). *Diferencia entre capacitación y adiestramiento*. Obtenido de Sesame: <https://www.sesamehr.mx/blog/diferencia-capacitacion-adiestramiento-empresas/>
- Navarrete, K. (20 de Diciembre de 2019). *El control dentro del proceso administrativo. Qué es, objetivo, proceso, importancia y tipos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Ortiz, K. (20 de Enero de 2023). *¿Qué es la comunicación efectiva? Elementos, tipos y ejemplos*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20es%20el,empat%C3%ADa%20y%20la%20escucha%20activa.>

- Palacios, D. (20 de Enero de 2023). *Inteligencia emocional en el trabajo: qué es, cómo usarla y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/inteligencia-emocional-trabajo>
- Palacios, D. (20 de Enero de 2023). *Que son los objetivos de una empresa*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa>
- Parra, A. (23 de Julio de 2023). *¿Qué es el coeficiente de correlación de Spearman?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-spearman/>
- Parra, A. (24 de Julio de 2023). *¿Qué es el coeficiente de correlación de Spearman?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-spearman/>
- Pereda, F. (03 de Julio de 2020). La inteligencia emocional como habilidad directiva en el contexto de la Administración Local en la Provincia de Córdoba (España). *Nóesis, Rev. cienc. soc.*, 27(53). Recuperado el 09 de Marzo de 2023, de <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Quiroa, M. (01 de Mayo de 2020). *Estructura organizacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la Investigación Científica* (5ta. ed.). México: Limusa. Recuperado el 20 de Octubre de 2022
- Unileon. (Marzo de 2013). *Toma de decisiones y soluciones de problemas*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/<https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>
- Velazquez, A. (2023). *¿Qué es la investigación no experimental?* Obtenido de CuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Westreicher, G. (01 de Abril de 2022). *Muestreo por conveniencia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-por-conveniencia.html#:~:text=El%20muestreo%20por%20conveniencia%20es,geogr%C3%A1fica%20o%20de%20otra%20%C3%ADndole.>
- Yercin, M. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación en salud*. Cochabamba, Bolivia.
- Yirda, A. (22 de Julio de 2021). *Marco Teórico*. Obtenido de Concepto definición: <https://conceptodefinicion.de/marco-teorico/>



Anexo

Anexo A



**Memorando Nro. ANT-DTHAB-2023-1968-M**

**Quito, D.M., 31 de julio de 2023**

**PARA:** Sr. Ing. Pablo Roberto Romero Guzman  
**Director Provincial de Azuay**

**ASUNTO:** Respuesta a la solicitud de información de operadoras de transporte turístico provincia de Azuay

De mi consideración:

En atención al Memorando Nro. ANT-DPA-2023-4176-M de 22 de junio de 2023, mediante el cual la Dirección Provincial del Azuay remite la solicitud ingresada por la ciudadana Sra. Isabel Peralta con cédula 0104994785, misma que menciona: "*cuántas y cuáles son las empresas de transporte turístico que tienen permiso de operación en el cantón Cuenca*", al respecto la Dirección de Títulos Habilitantes informa a Usted:

La modalidad de Transporte Terrestre Turístico es una modalidad de ámbito nacional, por lo cual; las operadoras tienen autorización para movilizarse por todo el territorio ecuatoriano, a continuación se detalla las operadoras y número de cupos (vehículos) que tienen Permiso de Operación en la provincia del Azuay.

Nro.	Operadoras	Cantón	Nro. Vehículos
1	Compañía Bolivar Narvaez CIA. LTDA.	Cuenca	7
2	Compañía Bus Car Transporting	Cuenca	3
3	Compañía Coavtovans	Cuenca	13
4	Compañía Cotratudossa	Cuenca	29
5	Compañía Cotratufaviz S.A.	Cuenca	1
6	Compañía Gualaceotour S.A.	Gualaceo	3
7	Compañía Transportes del Sur	Cuenca	2
8	Compañía Fernandtours CIA. LTDA.	Cuenca	8
9	Compañía Garzón Sanchez	Girón	2

**Memorando Nro. ANT-DTHAB-2023-1968-M**

**Quito, D.M., 31 de julio de 2023**

10	Compañía Laquerama S.A.	Cuenca	4
11	Compañía Linetours S.A.	Cuenca	9
12	Compañía Los Yunguillanos	Cuenca	2
13	Compañía Luexceltrans CIA. LTDA.	Cuenca	6
14	Compañía Coviaqueza S.A:	Girón	1
15	Compañía Repatrans	Cuenca	6
16	Compañía Transbusatours S.A.	San Fernando	2
17	Compañía Transloteadora CIA. LTDA.	Cuenca	6
18	Compañía Transtours Ciudadroja CIA LTDA.	Cuenca	5
19	Compañía Transturge S.A.	Girón	1
20	Compañía Vanservice Internacional	Cuenca	22

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Leda Analia Alvarado Barragan  
**DIRECTORA DE TÍTULOS HABILITANTES**

Referencias:

- ANT-DPA-2023-4176-M

Anexos:

- oficio\_peralta\_carmen.pdf

Copia:

Sra. Carmen Isabel Peralta Parra

Sra. Mgs. Karla Johanna Vaca Barragan  
**Servidor Público 7**

Sr. Ing. Marco Esteban Calero Revelo  
**Analista de Títulos Habilitantes 1**

Sra. Ing. Maria Alejandra Caicedo Hidalgo  
**Coordinador General de Gestión y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial**

mc/kv

**Agencia Nacional de Regulación  
y Control del Transporte Terrestre,  
Tránsito y Seguridad Vial**

Dirección: Av. Antonio José de Sucre y José Sánchez  
Código postal: 170528 / Quito-Ecuador. Teléfono: +593-2 382 8890  
www.ant.gob.ec



Anexo B

Operacionalización de las variables

**Objetivo general:** Analizar la inteligencia emocional como un factor clave en el éxito de los directivos de las empresas de turismo de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
<b>Independiente</b>				
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de ánimo</li> <li>• Recursos</li> <li>• Fuerza y limitaciones</li> <li>• Emociones propias</li> <li>• Virtudes</li> <li>• Puntos débiles</li> </ul>	1,3	
	Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia a reflexionar</li> <li>• Manejo de impulsos</li> <li>• Comodidad ante el cambio</li> </ul>	2,4	
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afán de triunfo</li> <li>• Optimismo</li> <li>• Iniciativa y compromiso</li> </ul>	5,6	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malestar personal</li> <li>• Toma de perspectivas</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Cumplimiento de objetivo</li> </ul>	7,10	
	Habilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de escuchar</li> <li>• Iniciar una charla</li> <li>• Influcidar</li> <li>• Empatizar y asertividad</li> </ul>	8,9	
<b>Dependiente</b>				
<b>DIRECTIVOS (CAPACIDAD DE SUPERVISION Y ASERTIVIDAD)</b>	Capacidad de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de interacción</li> <li>• Desempeño propio y del equipo</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	11,16	

	Capacidad de toma de decisiones en las relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la toma de decisiones</li> </ul>	12,18	
	Habilidad para evaluar problemas en interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de compromiso</li> <li>• Sentido de responsabilidad en la relación de trabajo</li> </ul>	17,19	
	Habilidad para establecer relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cooperación</li> <li>• Conectar con el equipo</li> </ul>	14	
	Sentido común o tacto en las relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Lógica y buen juicio.</li> </ul>	13,15,20	

Elaboración propia (2023)

## Anexo C



### FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Entrevista para los Directivos de las empresas de transporte turístico pertenecientes al cantón Cuenca, Ecuador.

Estimados colaboradores, la aplicación de estas encuestas forma parte de un proyecto de investigación académico titulado “La inteligencia emocional como un factor clave en el éxito de los directivos de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca”

Los datos recolectados a través de estas encuestas serán únicamente de uso académico.

#### Parte 1

Por favor lea atentamente el enunciado y escoja marcando una circunferencia de la siguiente manera:

Si está usted en total desacuerdo con el enunciado marque 1

Si usted está en desacuerdo con el enunciado marque 2,

Si al leer enunciado usted considera que no tiene una opinión clara del tema marque 3,

Si usted está de acuerdo con el enunciado marque 4, y si se siente totalmente de acuerdo con el enunciado marque 5

ENCUESTA PARA ANALISIS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO

#### Test de Goleman

#### Variable independiente inteligencia emocional

## ITEMS

1. Soy capaz de reconocer mis propias emociones
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
2. Mantengo la calma durante situaciones de emergencia
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
3. Cuando las cosas salen mal en el trabajo me recrimino fuertemente.
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
4. Me cuesta demostrar a la gente que estoy furioso con ellos
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
5. Considera que los procesos que maneja en su cargo, llevan al logro de las metas trazadas por la empresa
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
6. Al momento de realizar su trabajo, tiene la impresión de no poder hacer frente a las responsabilidades de sus labores cotidianas.
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
7. Me molesta estar rodeado de gente feliz cuando me siento triste.
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
8. En mi equipo de trabajo existe un ambiente de confianza ayuda y compañerismo.
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo

9. Al momento de tomar decisiones en el trabajo, pido opiniones a mis colaboradores
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
10. Reviso meticulosamente cada trabajo que realizan mis colaboradores.
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo

## Parte 2

**Para las siguientes preguntas, por favor lea atentamente y escoja una sola de las opciones con la que más se identifique.**

1. ¿Los directivos de la empresa mantienen una comunicación eficiente y una organización operativa adecuada que les permita alcanzar las metas trazadas?:

Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Raramente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>		

2. ¿Con qué frecuencia realizan en su empresa la evaluación de los procesos internos?

Cada quince días	<input type="checkbox"/>	Semestralmente	<input type="checkbox"/>
Mensualmente	<input type="checkbox"/>	Anualmente	<input type="checkbox"/>
Trimestralmente	<input type="checkbox"/>		

3. ¿Qué estrategias realiza la empresa para conocer las actividades que realizan sus competidores?

---



---



---

4. ¿Dentro de los procesos organizacionales, utilizan herramientas para medir la efectividad de los equipos y el tamaño de su producción?

Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Raramente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

Ocasionalmente

5. ¿Tienen dentro de la organización planes de adiestramiento para el personal?

Muy frecuentemente

Raramente

Frecuentemente

Nunca

Ocasionalmente

6. ¿Al momento de cumplir con los servicios solicitados por los clientes, existe algún proceso de control para hacer seguimiento a las deficiencias o suficiencia de los mismos?  
¿Cuál?

---

---

7. ¿Existe entre los equipos de trabajo un ambiente de confianza, ayuda y compañerismo?

Muy frecuentemente

Raramente

Frecuentemente

Nunca

Ocasionalmente

8. ¿Considera que la empresa valora la diversidad en la composición de su plantilla y su liderazgo?

Muy frecuentemente

Raramente

Frecuentemente

Nunca

Ocasionalmente

9. ¿Considera que su trabajo tiene algún impacto en el logro de los objetivos de la empresa?

Muy frecuentemente

Raramente

Frecuentemente

Nunca

Ocasionalmente

10. ¿Cree Ud. que los integrantes de su equipo de trabajo tienen la libertad suficiente para decidir cómo realizar sus labores?

Muy frecuentemente

Raramente



Frecuentemente

Nunca

Ocasionalmente

Gracias por su atención