

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

Habilidades blandas para el liderazgo de la Empresa de Energía de Pereira

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Contables

Contaduría Pública - virtual

Grase Samara Cossio Montoya

Claudia Lorena Sánchez Aguirre

Gustavo Morales

Seminario

2024

Dedicatoria

A mi familia, el pilar principal que impulsa a diario la planeación y desarrollo de mis retos personales y profesionales. Mis padres, que con su amor incondicional y apoyo constante me permitieron desarrollar habilidades clave para el éxito como la disciplina, confianza, empatía, comunicación y trabajo en equipo, ellos siempre me han impulsado a trabajar y esforzarme para cumplir todas mis metas y nunca abandonarlas a pesar de la adversidad. Mi esposo que merece un reconocimiento por su compañía y ofrecer su voz de aliento en los momentos difíciles, vivir de mi mano este proceso tan enriquecedor que nos deja llenos de enseñanzas. Así mismo dedico este trabajo a los que creyeron en mí, testigos de la entrega, esfuerzo y renuncia a lo que me limitaba a alcanzar mis objetivos.

Agradecimientos

Primero, doy gracias a Dios que ha irradiado mi vida con su luz, ha sido mi guía constante a lo largo del camino, por su infinita misericordia, bondad y amor incondicional he podido llegar hasta este punto de mi vida, en el cual estoy a punto de finalizar mi carrera; su presencia en los momentos más difíciles ha sido trascendental, me ha llenado de fortaleza para no desfallecer y dar todo de mi ante la adversidad, él es mi fuente de vida, mi paz, mi escudo y mi gozo, lo es todo. Así mismo, siento mucha gratitud con mis maestros, por permitirme aprender a través de sus experiencias en cada interacción y finalmente a mis padres, que me educaron con su ejemplo y forjaron en mis valores como la humildad, responsabilidad, empatía, paciencia, perdón y bondad, a ellos tributo eterno por su entrega y compromiso.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	7
Palabras claves	8
Pregunta orientadora de la búsqueda	9
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos	10
Metodología de búsqueda de la información	11
Sustentación teórica de la pregunta.....	13
Ficha técnica de la encuesta.....	16
Figuras y tablas	18
Cronograma.....	38
Conclusiones.....	39
Referencias.....	41
Anexos	42

Índice Tablas y Figuras

Figura 1	18
Figura 2	18
Figura 3	19
Figura 4	19
Figura 5	20
Figura 6	21
Figura 7	21
Figura 8	22
Figura 9	22
Figura 10	23
Figura 11	24
Figura 12	24
Figura 13	25
Figura 14	25
Figura 15	26
Figura 16	27
Figura 17	27
Figura 18	28
Figura 19	28
Figura 20	29

Figura 21	30
Figura 22	30
Figura 23	31
Figura 24	31
Figura 25	32
Tabla 1. Encuesta sobre inteligencia emocional	33
Tabla 2. Encuesta sobre liderazgo en equipo	34
Tabla 3. Encuesta sobre clima laboral	35
Tabla 4. Encuesta sobre habilidades blandas	36
Tabla 5. Encuesta sobre relaciones interpersonales	37

Resumen

El propósito de este anteproyecto que aborda el impacto del desarrollo de las habilidades blandas especialmente la inteligencia emocional en el liderazgo organizacional de los líderes de la Empresa de Energía de Pereira. Con el objetivo de comprender como la correcta gestión de estas puede mejorar los procesos, fomentar un adecuado clima laboral lo que representa un incremento en el rendimiento profesional. Para este proceso, se aplicará una investigación de tipo exploratoria, utilizando el método cualitativo de diseño de encuesta, esta se realizará en la Empresa de Energía de Pereira a los líderes con mayor experiencia o relevancia en la compañía.

Además, se describe de qué manera la inteligencia emocional de los líderes influye en su estilo de liderazgo, toma de decisiones y habilidades de comunicación asertiva. Mediante el análisis temático, se busca identificar patrones y áreas de mejora para los equipos. Los resultados obtenidos permitirán expresar cómo la implementación de la inteligencia emocional en la organización puede aumentar la productividad de los colaboradores y fortalecer el clima laboral.

Palabras claves

Inteligencia emocional

Liderazgo

Habilidades blandas

Desarrollo profesional

Rendimiento laboral

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Qué impacto tiene el desarrollo de habilidades blandas en el proceso de liderazgo de la Empresa de Energía de Pereira, desde la perspectiva de los líderes?

Objetivo General

Comprender el impacto del desarrollo de habilidades blandas, en particular de la inteligencia emocional en el liderazgo organizacional de la Empresa de Energía de Pereira, explorando el rendimiento laboral y el clima emocional desde la perspectiva de los líderes.

Objetivos específicos

Encontrar información sobre las percepciones de los líderes para comprender su visión acerca del desarrollo de habilidades blandas y el impacto de estas en el rendimiento laboral y clima organizacional.

Describir el nivel actual de desarrollo de habilidades blandas, basándose inicialmente en la inteligencia emocional, entre los líderes de la Empresa de Energía de Pereira.

Expresar cómo la inteligencia emocional de los líderes influye en su estilo de liderazgo, toma de decisiones y habilidades de comunicación, identificando patrones y áreas de mejora.

Metodología de búsqueda de la información

El anteproyecto se desarrollará aplicando una investigación exploratoria, que nos permitirá estudiar problemas y situaciones poco conocidas o estudiadas en la compañía, para obtener una comprensión general, a través de esta encontramos respuestas a preguntas sobre qué, por qué y cómo.

El método cualitativo a utilizar es el diseño de encuesta, dirigida a identificar de qué manera el desarrollo de las habilidades blandas puede mejorar los procesos de liderazgo en la Empresa de energía de Pereira; indagando como su estudio proporciona mejoras significativas en el clima laboral lo que representa un incremento en el rendimiento profesional de los miembros del equipo de trabajo, lo que a su vez genera cambios positivos en los indicadores tanto financieros como no financieros lo que propicia creación de valor para la compañía.

Este método nos permitirá recolectar la información de manera eficiente a través de medios electrónicos, lo cual nos garantiza una optimización de tiempo y recursos.

La población objeto de estudio es la Empresa de Energía de Pereira, nuestra muestra son los líderes con mayor experiencia o relevancia en la compañía. La búsqueda de esta información se adelantará en cinco momentos, el primero consistente, en nutrirnos de la bibliografía existente sobre habilidades blandas, liderazgo y su relación con el rendimiento organizacional, con el fin de comprender el contexto teórico y las investigaciones previas sobre el tema, en el segundo momento, se definen los líderes a entrevistar de acuerdo con su experiencia en la empresa, el tercer momento consiste en garantizar la confidencialidad de la información suministrada por los encuestados, en el cuarto momento se va a utilizar una técnica cualitativa como la entrevista que nos proporcionará una comprensión profunda y detallada del fenómeno tal y como se da en su

contexto y en el quinto momento con la información recolectada se procede a tabular y realizar un análisis con los datos obtenidos.

La recopilación de datos se llevará a cabo mediante una encuesta desarrollada en Google Forms, el enlace será compartido a los encuestados de la Empresa de Energía de Pereira a través de WhatsApp del 23 al 26 de febrero de 2024; así mismo se diligenciará el respectivo consentimiento informado que salvaguarde la información obtenida en la entrevista. La técnica de análisis de datos utilizada es “análisis temático”, mediante esta podemos identificar y analizar los temas recurrentes en los resultados obtenidos, con el cual podremos definir patrones de significado o ideas recurrentes que emergen de los entrevistados.

La metodología propuesta busca alcanzar los objetivos establecidos y responder a la pregunta de investigación. Para ello, se adoptará inicialmente una estrategia de recolección de datos secundarios, centrada en el análisis de información disponible en la página web de la Empresa de Energía de Pereira. En una fase posterior, se profundizará en el estudio mediante la realización de entrevistas dirigidas a varios líderes de la organización. Este enfoque permitirá explorar en detalle las competencias blandas más valoradas en el contexto organizacional.

Sustentación teórica de la pregunta

A continuación, se establecen los antecedentes para la comprensión de la pregunta orientadora, para lo que se ha realizado un rastreo bibliográfico, para respaldar el marco referencial con citas y teorías relevantes. Se busca establecer el impacto de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades blandas en el liderazgo.

La gestión adecuada de las habilidades blandas garantiza el éxito de una organización, ya que implica considerar aspectos personales, destrezas y habilidades de cada miembro del equipo. Según Daniel Goleman (1995) la inteligencia emocional es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el coeficiente intelectual para determinar el desempeño de la alta gerencia.

De acuerdo con Mayer y Salovey (1997), la Inteligencia Emocional se describe como la capacidad de percibir, utilizar, comprender y regular eficazmente las emociones en uno mismo y en los otros, de forma que nos permita desarrollar un comportamiento adaptativo al entorno. Es por ello, que la escucha activa es un arte, que nos brinda las herramientas necesarias para entender e identificar sus necesidades, fortalezas, debilidades y sentimientos más profundos.

Según el criterio del psicólogo Jonathan García-Allen (2023), señala que los empleados con alta inteligencia emocional resultan mucho más productivos para las empresas. Esto puede controlar más la gestión de sus emociones, lo que permite al líder obtener un mejor desarrollo profesional, afrontar exitosamente escenarios y desafíos, convirtiendo el problema en una oportunidad de mejora y aplicar sus conocimientos y habilidades fuera de su zona de confort.

Así mismo, Cooper y Sawaf (1997) definen la inteligencia emocional como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información de relaciones e influencias. El conocimiento del entorno es determinante en el entendimiento de este. En observación, obtenemos una visión amplia y enfocada sobre los aspectos clave a los que deben tener presente los líderes emocionalmente inteligentes, para participar de los procesos de mejora que requieren los miembros de su equipo de trabajo.

Según Bunk, G. P (1994) Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo. Contar con competencias profesionales ayuda a implementar parámetros en la organización, brindando flexibilidad y capacidad de innovación para gestionar los cambios en los diferentes grupos de interés.

He aquí en pocas palabras como la correcta gestión de las habilidades blandas constituye una de las más valiosas herramientas para abordar la sociedad actual. La carga creciente que se vive a diario por presiones familiares, laborales y sociales constituyen una especie de cáncer emocional que se ha vuelto más común de lo que pensamos en un mundo cada vez más globalizado con una población individualista que no dimensiona el impacto negativo que generan sobre los demás, lo cual repercute directamente sobre aquellos que gestionan menos sus emociones.

Un punto clave, que se debe tener en cuenta, es que nuestro sistema de salud hoy por hoy está siendo golpeado de forma importante por la situación actual de la humanidad, durante y después de la pandemia, se han enfrentado desafíos reales referente a la salud emocional, cada vez vemos que con mayor frecuencia que niños, adolescentes, jóvenes y adultos caen en depresión y problemas mentales lo cual si no se da un buen manejo desafortunadamente llega incluso a terminar en suicidio; este fenómeno se encuentra relacionado de forma directa con la falta de gestión de las emociones que se manifiestan con una insatisfacción con la personalidad, físico, estatus económico, familiar, trabajo, entorno y en general con la vida.

Actualmente, el avance de las tecnologías y en el contexto social, permite un acceso más fácil a aquellas herramientas que ayudan a fortalecernos emocionalmente, que guían y acompañan para encontrar y desarrollar estrategias para lograr esa eficiencia tan anhelada en la gestión de las emociones.

Ficha técnica de la encuesta

Para dar respuesta a la pregunta orientadora y a los objetivos, se realizó una encuesta a los líderes más representativos de la Empresa de Energía de Pereira.

Para determinar la muestra de nuestro universo, realizamos el cálculo utilizando una matriz de tamaños muestrales. Partiendo de un universo de 20, se obtiene la siguiente información:

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones **Finitas**

N [tamaño del universo]	20	←	Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,55	←	Escriba aquí el valor de p

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p*(1-p)* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 20 con una p de 0,55

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	15	16	17	17	18	19	19	19	20	20
95%	17	17	18	18	19	19	19	20	20	20
97%	17	18	18	18	19	19	19	20	20	20
99%	18	18	19	19	19	19	20	20	20	20

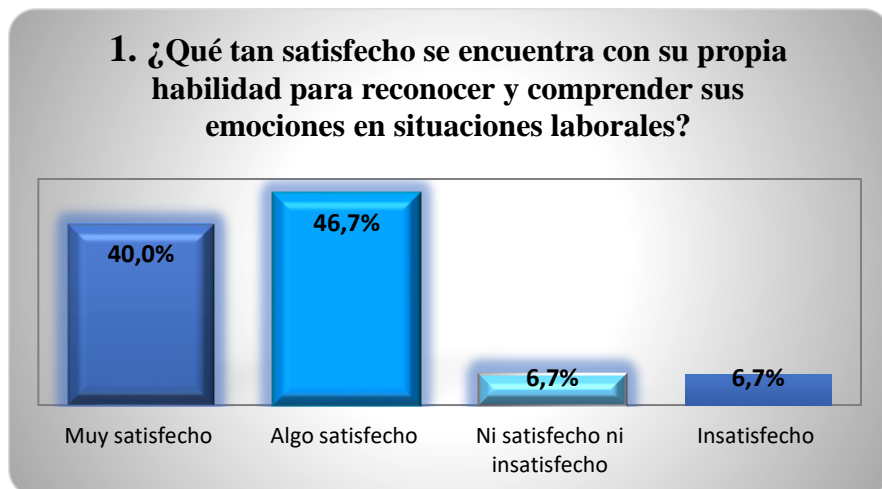
Con un tamaño de universo de 20 y una probabilidad de ocurrencia del 0,55, obtenemos como resultado un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10% para un tamaño muestral de 15.

De acuerdo con lo anterior, se establece un tamaño de la muestra de 15 personas para la aplicación de la encuesta teniendo en cuenta la siguiente ficha técnica.

Encuesta sobre inteligencia emocional para los líderes de la Empresa de Energía de Pereira

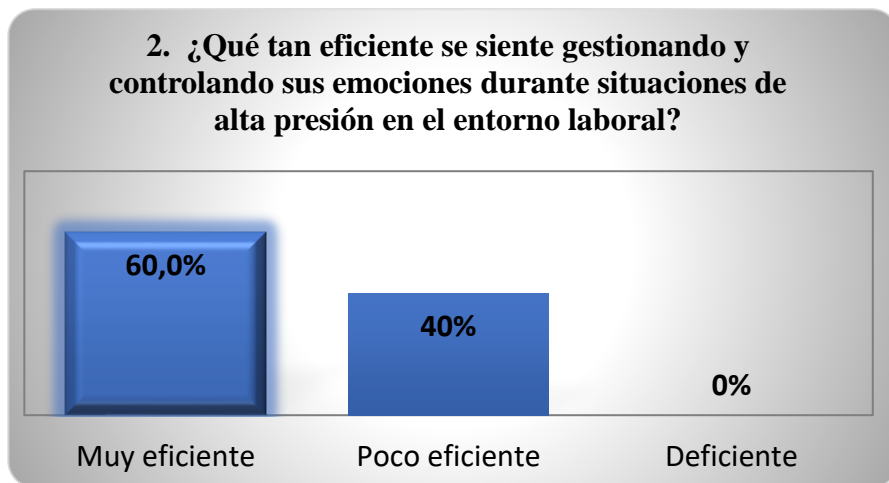
Fecha de inicio:	23 febrero de 2024
Fecha de finalización:	26 febrero de 2024
Duración estimada:	10 minutos
Realizada por:	Estudiantes del seminario sobre Inteligencia emocional 2024-I de la Corporación Universitaria Remington, Grase Samara Cossio Montoya y Claudia Lorena Sánchez Aguirre
Correo electrónico:	grase.cossio.0925@miremington.edu.co claudia.sanchez.8993@miremington.edu.co
Universo:	20 líderes de la Empresa de Energía de Pereira
Tamaño de la muestra:	15 líderes de la Empresa de Energía de Pereira
Tipo de encuesta:	Cualitativa
Método de muestreo:	Muestreo por cuotas
Objetivo de la encuesta:	Comprender el impacto del desarrollo de habilidades blandas, en particular de la inteligencia emocional en el liderazgo organizacional de la Empresa de Energía de Pereira, explorando el rendimiento laboral y el clima emocional desde la perspectiva de los líderes.
No preguntas:	25
Instrumento de medición:	Cuestionario
Formato de la encuesta:	En línea
Herramienta utilizada:	Google Forms
Tipo de preguntas:	Cerradas
Escala de respuestas:	Opciones de respuestas según la escala de Likert
Consentimiento informado:	Si aplica, ver anexos
Contacto de soporte:	Grase Samara Cossio Montoya
Firma encuestador:	

Figuras y tablas



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 1



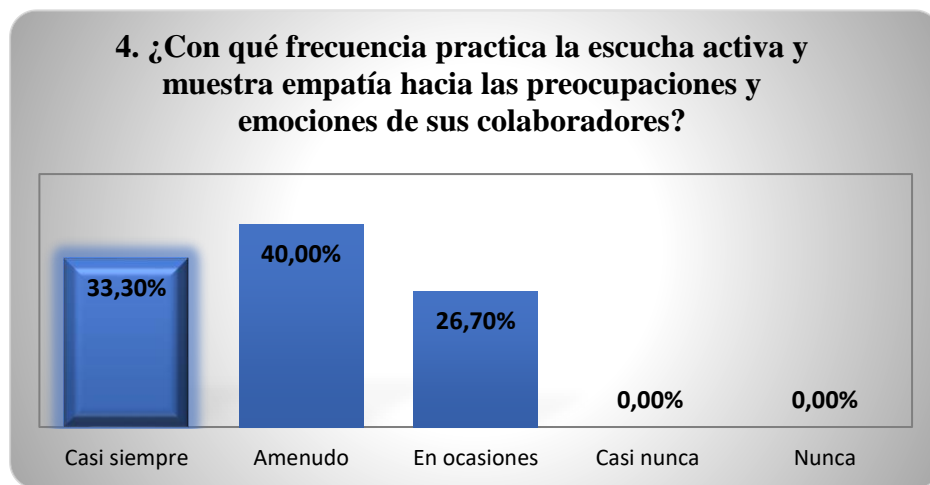
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 2



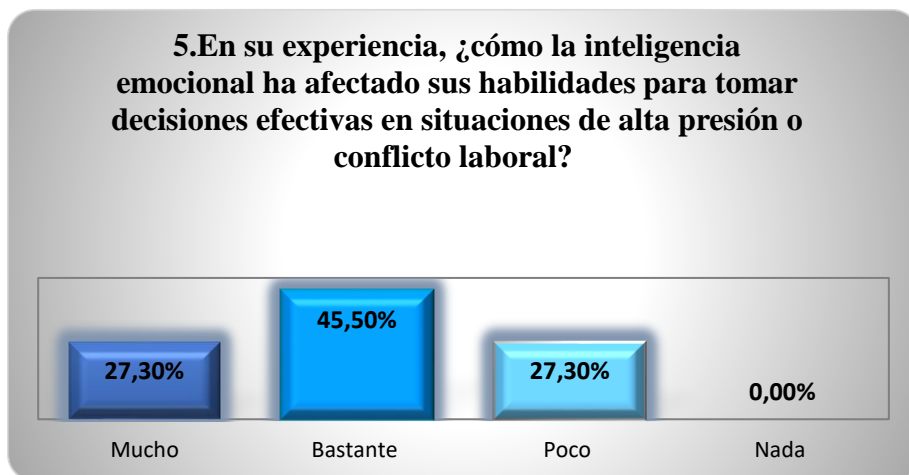
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 3



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

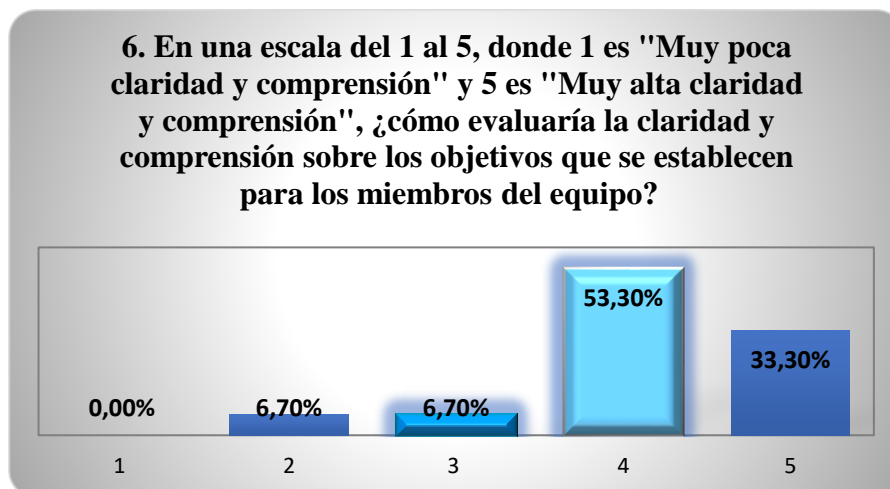
Figura 4



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

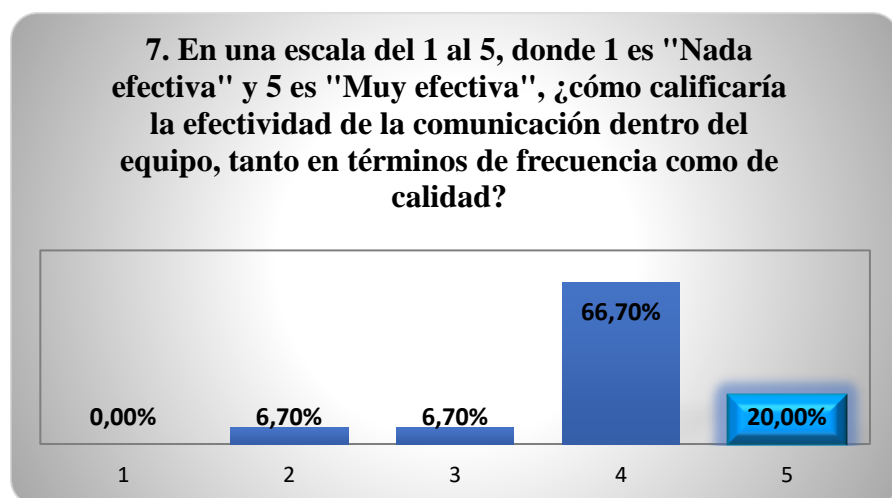
Figura 5

En este bloque de preguntas sobre inteligencia emocional, se observó un resultado con tendencias según la escala de likert positivas, lo que representa un buen nivel de satisfacción general con la habilidad para reconocer y comprender las propias emociones en situaciones de alta presión. Así mismo, se evidencian diferentes percepciones tanto positivas como negativas sobre la influencia de la dinámica de la inteligencia emocional con respuestas que van desde “mucho” hasta “poco”. Por su parte la escucha activa enlista un buen porcentaje positivo dado que los líderes la practican “casi siempre” o “a menudo”. Finalmente, se observa que las habilidades que se adquieren sobre inteligencia emocional son bastante apreciadas al momento de tomar decisiones de alta presión o conflicto.



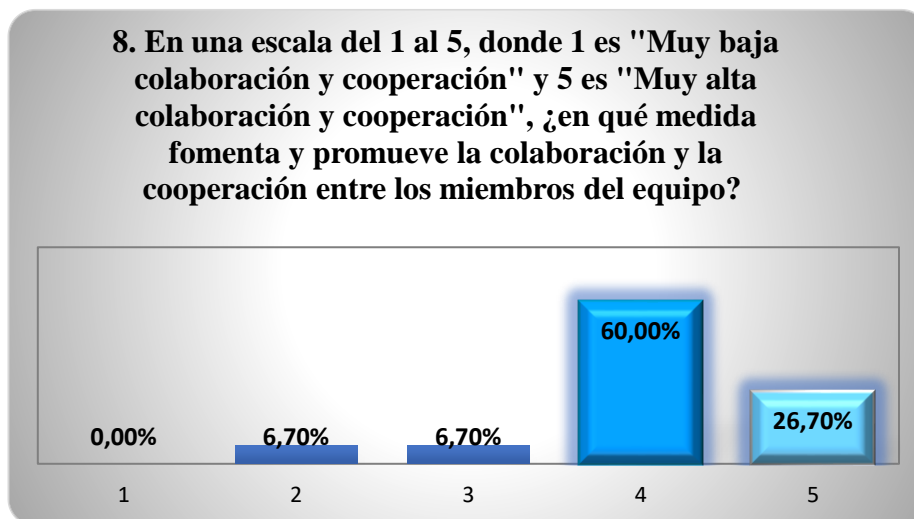
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 6



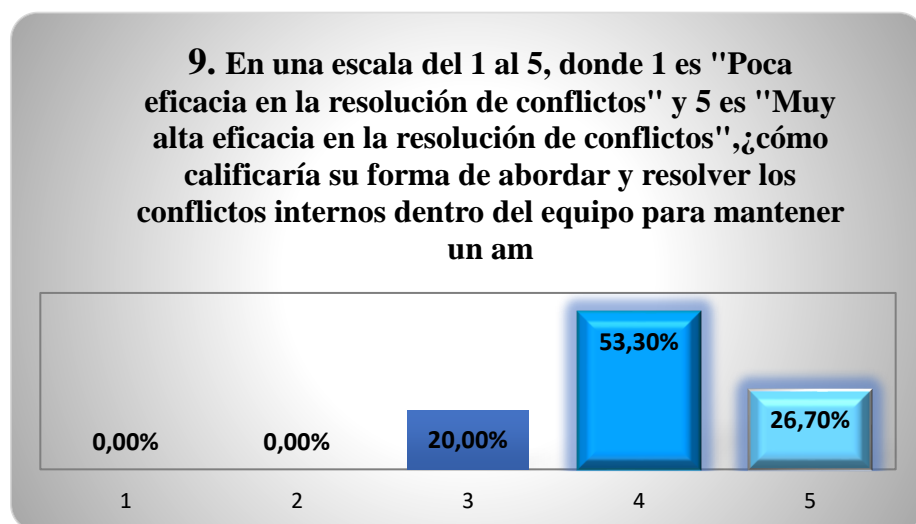
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 7



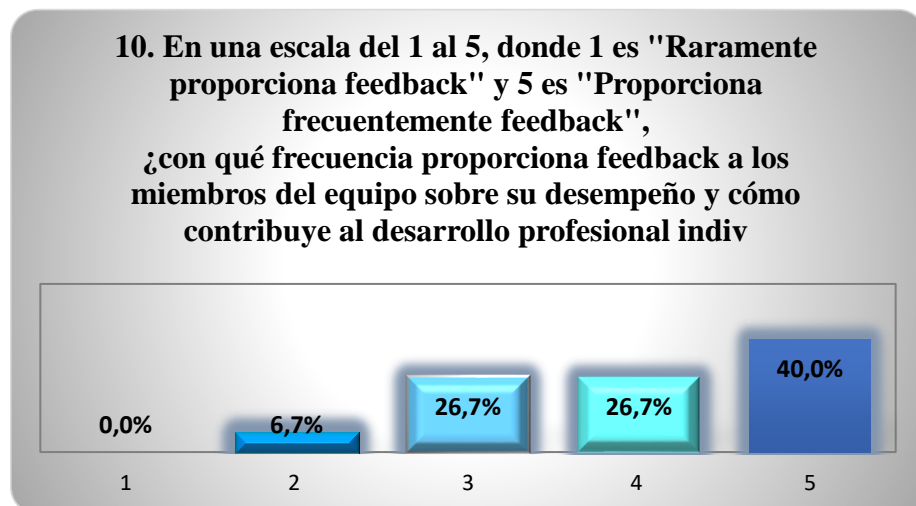
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 8



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

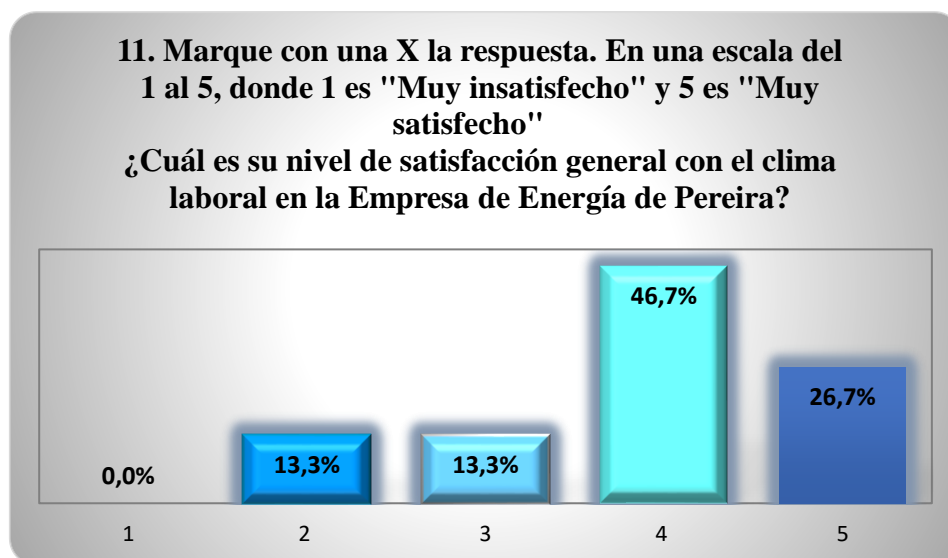
Figura 9



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

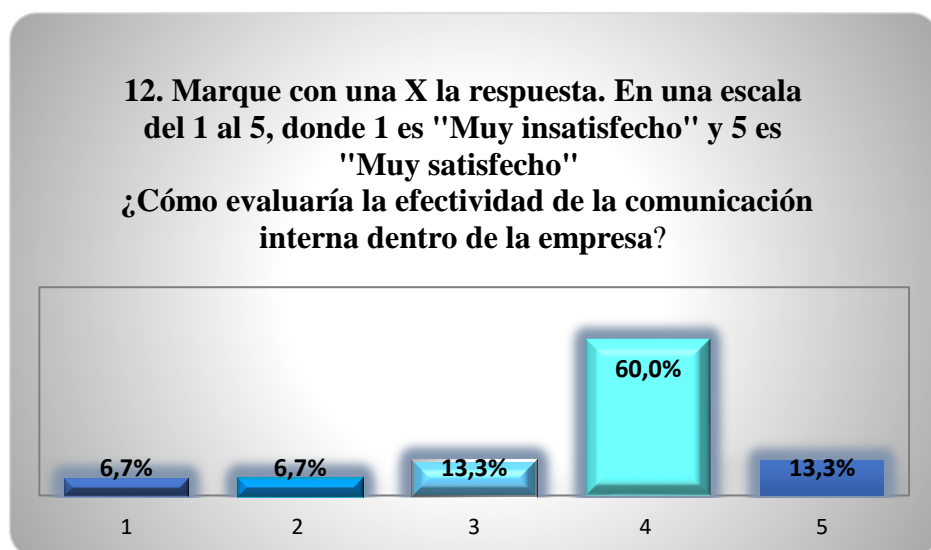
Figura 10

En este bloque sobre liderazgo en equipo, se observó que, aunque existe claridad y comprensión sobre los objetivos que se establecen para los miembros del equipo, también se manifiestan líderes con una percepción más baja. Hay buena colaboración, comunicación y cooperación dentro del equipo, lo que permite mantener un buen nivel de eficacia en resolución de conflictos. El feedback es una excelente herramienta por su adaptabilidad a la hora de realizar una retroalimentación útil; vemos como las opiniones de los encuestados están algo variables, sin desconocer que esta se posiciona como una herramienta de uso frecuente que permite llevar a cabo acciones correctivas con el propósito de mejorar.



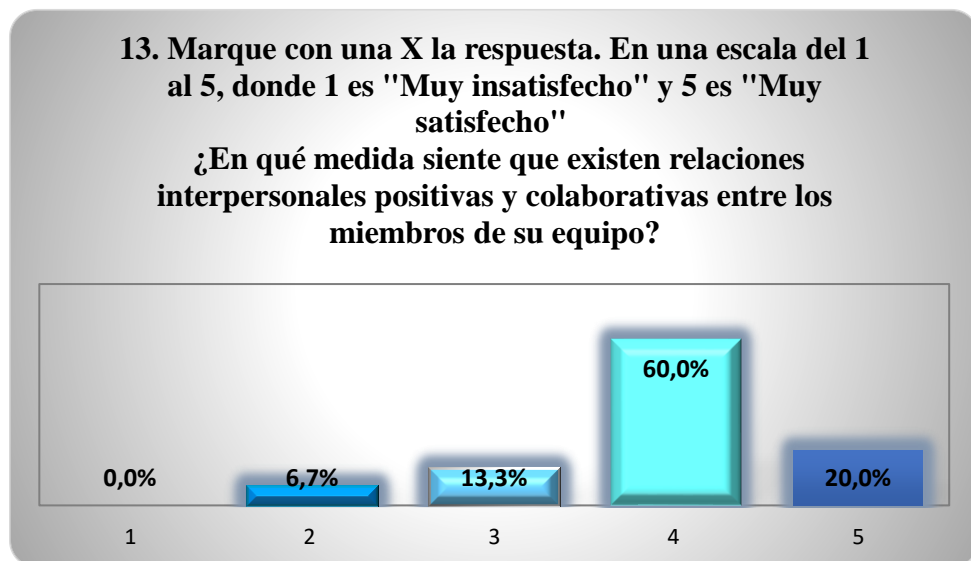
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 11



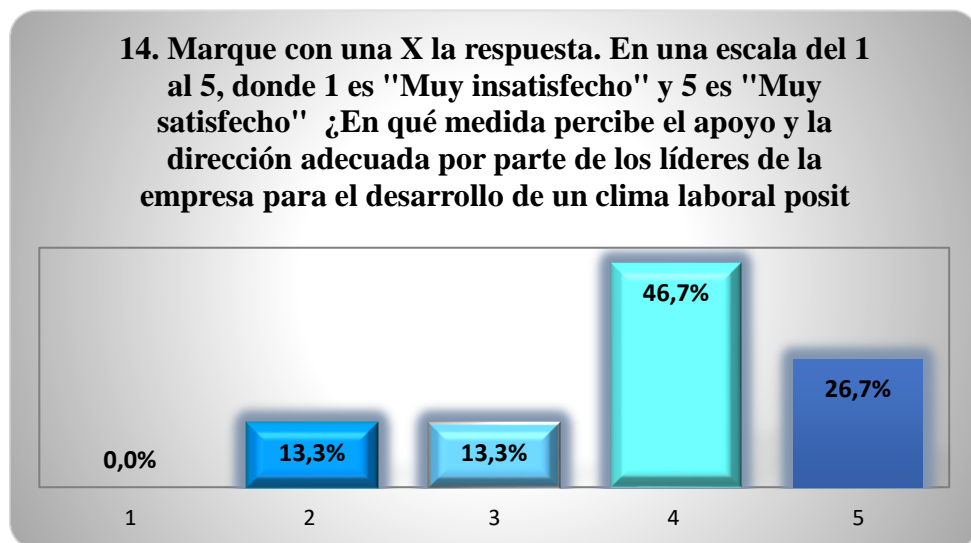
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 12



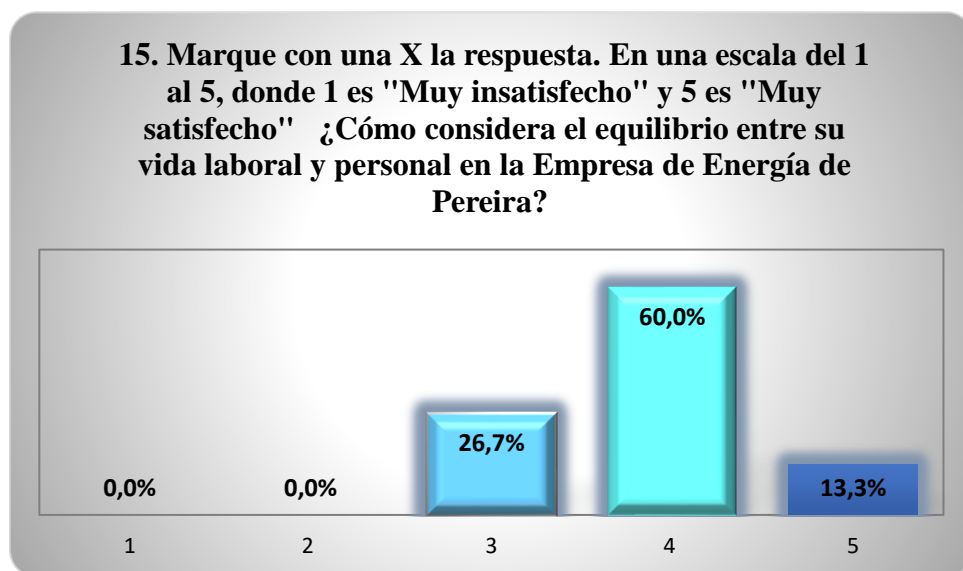
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 13



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

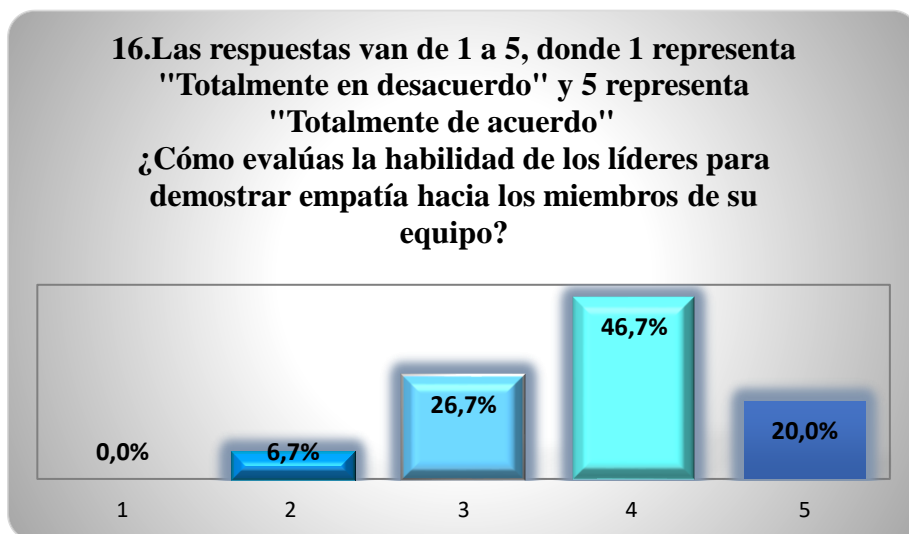
Figura 14



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

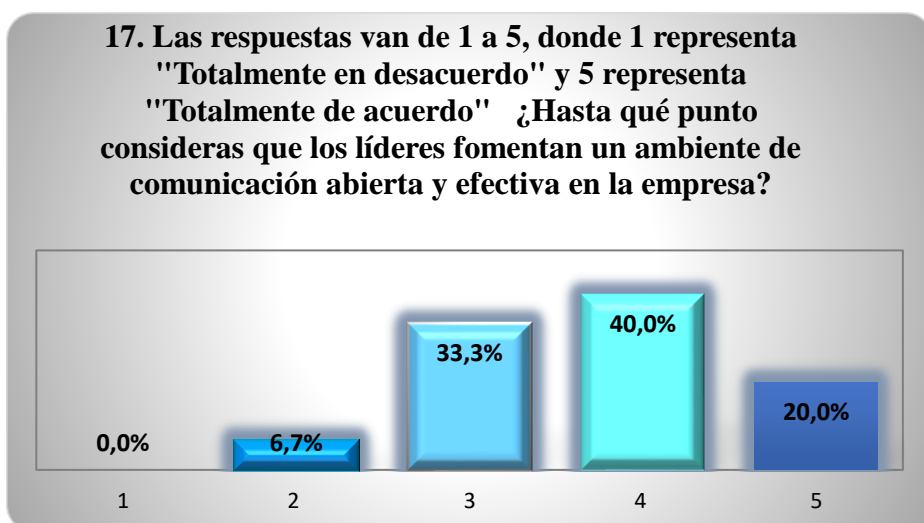
Figura 15

Sobre las respuestas respecto a clima laboral podemos destacar que se cuenta con un nivel positivo de satisfacción y efectividad que contribuyen a un adecuado manejo de las relaciones colaborativas entre de los miembros del equipo. El apoyo y la dirección de los líderes de la empresa, aunque no es negativo, puede mejorar el clima laboral, lo que influye positivamente en el equilibrio de los miembros del equipo, entre su vida personal y laboral.



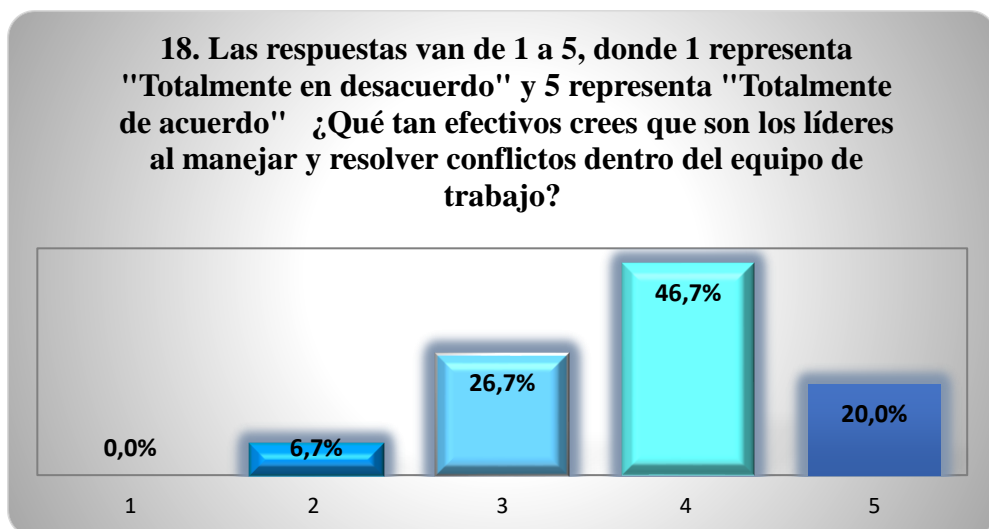
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 16



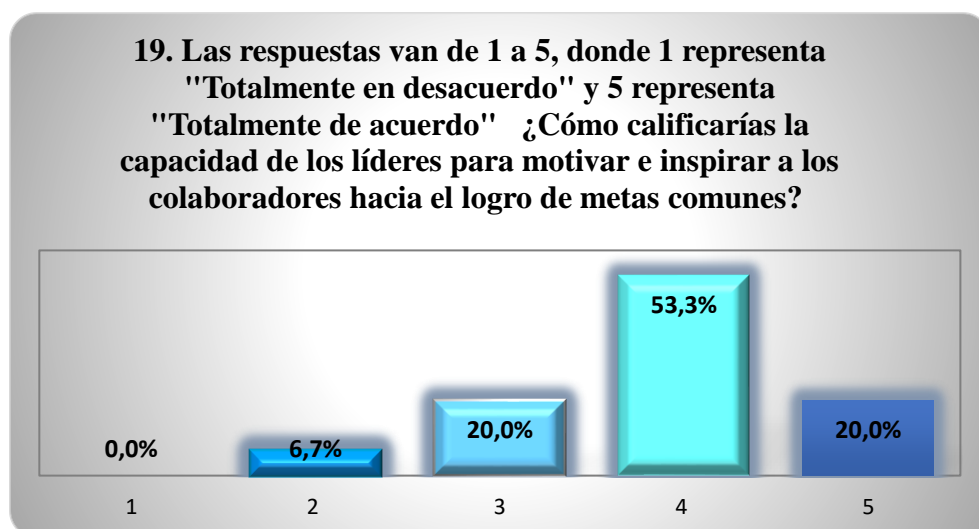
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 17



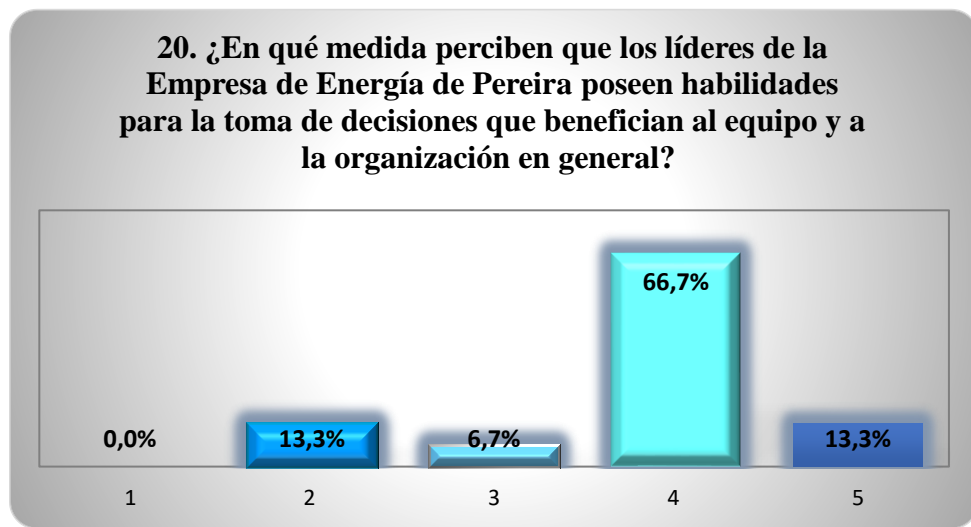
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 18



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

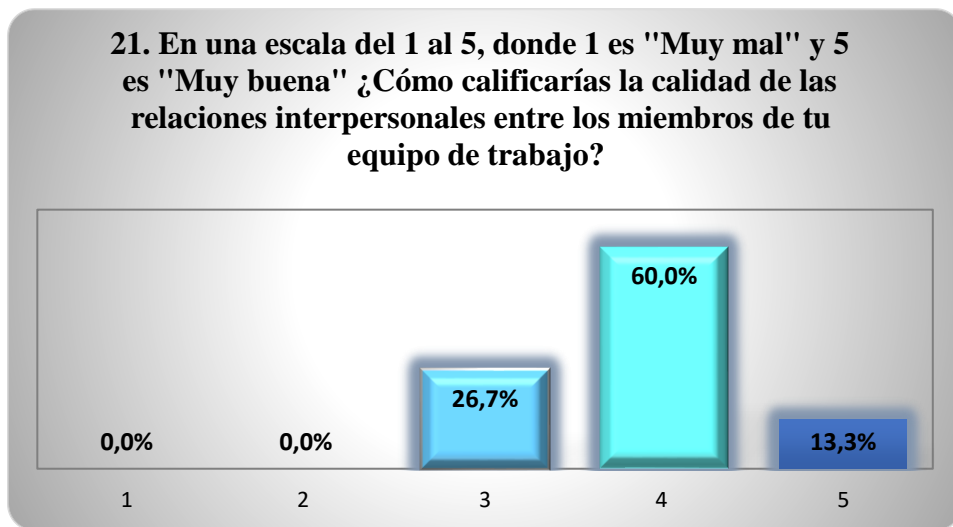
Figura 19



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

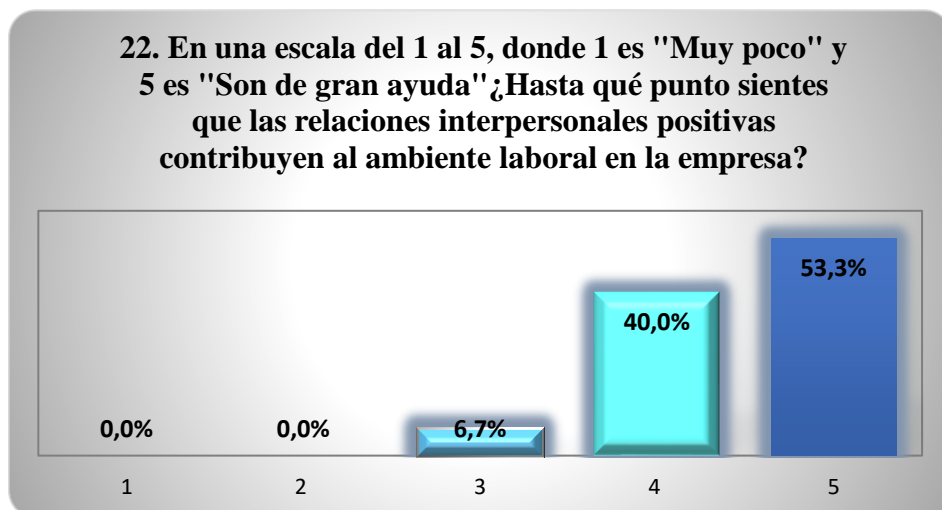
Figura 20

Partiendo de las respuestas obtenidas sobre las habilidades blandas, podemos decir que los líderes encuestados cuentan con un nivel de empatía positivo, lo que les permite fomentar un ambiente de comunicación abierto y efectivo para así obtener un buen manejo de resolución de conflictos, ser mediadores e inspiración para la consecución de los logros y metas comunes en el equipo de trabajo. Se debe resaltar que la toma de decisiones en pro del equipo y la organización, suele ser un tema de debate, como se observa cuenta con diferentes puntos de vista con un nivel alto de personas que se identifican con un estado positivo, “de acuerdo”



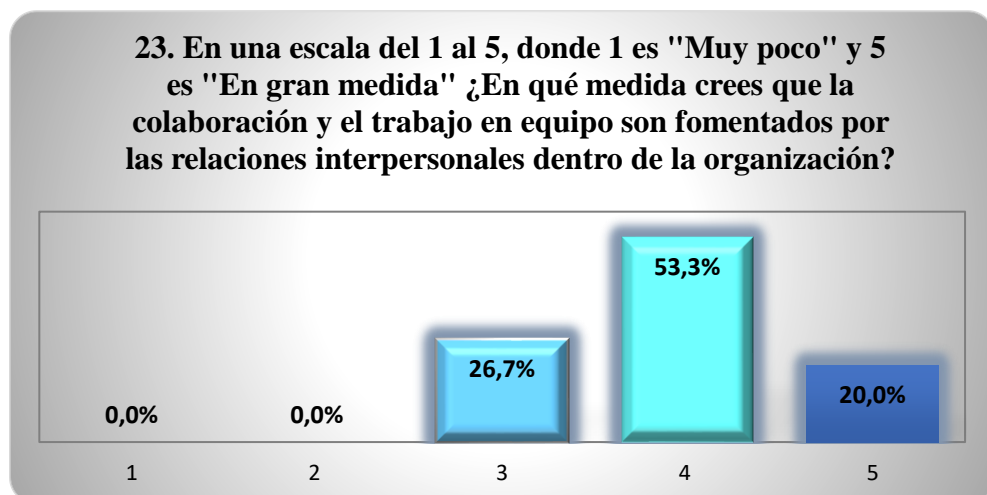
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 21



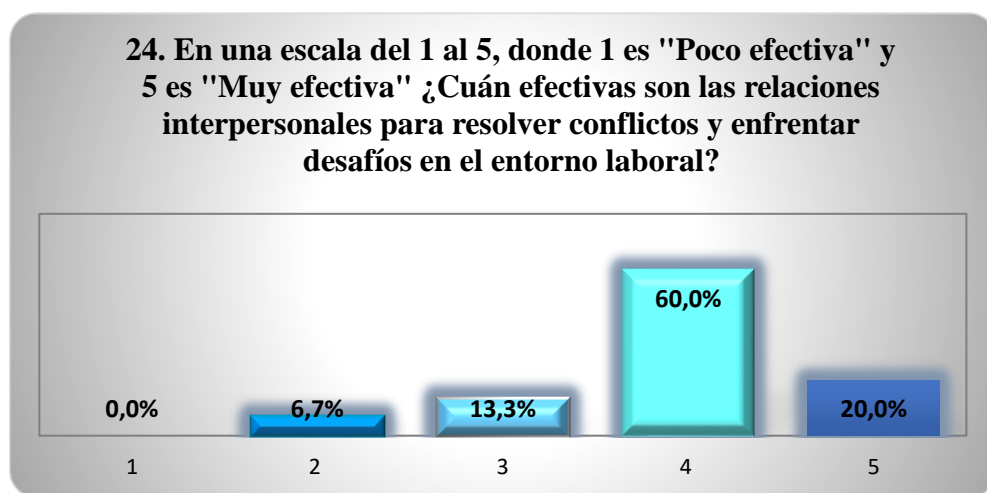
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 22



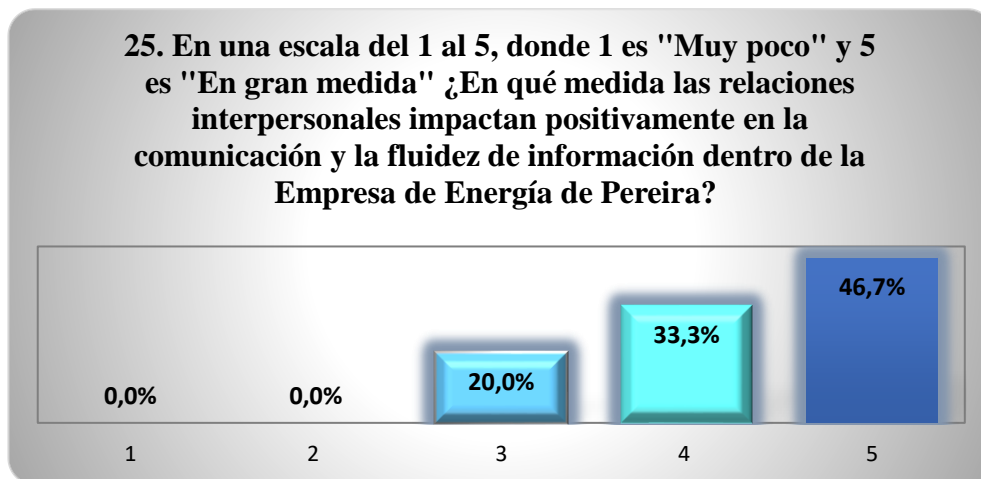
Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 23



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 24



Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Figura 25

Con respecto a las relaciones interpersonales, se obtienen respuestas con una alta participación positiva de acuerdo con el ambiente de trabajo, lo cual permite resolver conflictos y enfrentar los desafíos del entorno laboral con mayor efectividad. Se evidencia el impacto positivo de las relaciones interpersonales en cuanto a la comunicación y fluidez adecuada de la información al interior de los equipos de trabajo y de la compañía.

Tabla 1. Encuesta sobre inteligencia emocional

Preguntas	Opciones de respuesta	Resultados
¿Qué tan satisfecho se encuentra con su propia habilidad para reconocer y comprender sus emociones en situaciones laborales?	Muy satisfecho	40,00%
	Algo satisfecho	46,70%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	6,70%
	Insatisfecho	6,70%
¿Qué tan eficiente se siente gestionando y controlando sus emociones durante situaciones de alta presión en el entorno laboral?	Muy eficiente	60,00%
	Poco eficiente	40,00%
	Deficiente	0,00%
¿Cómo cree que su inteligencia emocional influye en la dinámica y el rendimiento emocional de su equipo de trabajo?	Mucho	40,00%
	Bastante	53,30%
	Poco	6,70%
	Nada	0,00%
¿Con qué frecuencia practica la escucha activa y muestra empatía hacia las preocupaciones y emociones de sus colaboradores?	Casi siempre	33,30%
	A menudo	40,00%
	En ocasiones	26,70%
	Casi nunca	0,00%
	Nunca	0,00%
En su experiencia, ¿cómo la inteligencia emocional ha afectado sus habilidades para tomar decisiones efectivas en situaciones de alta presión o conflicto laboral?	Mucho	40,00%
	Bastante	40,00%
	Poco	20,00%
	Nada	0,00%

Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Tabla 2. Encuesta sobre liderazgo en equipo

<i>Preguntas</i>	<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Resultados</i>
¿Cómo evaluaría la claridad y comprensión sobre los objetivos que se establecen para los miembros del equipo?	1	0%
	2	7%
	3	7%
	4	53%
	5	33%
¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación dentro del equipo, tanto en términos de frecuencia como de calidad?	1	0%
	2	7%
	3	7%
	4	67%
	5	20%
¿En qué medida fomenta y promueve la colaboración y la cooperación entre los miembros del equipo?	1	0%
	2	7%
	3	7%
	4	60%
	5	27%
¿Cómo calificaría su forma de abordar y resolver los conflictos internos dentro del equipo para mantener un ambiente de trabajo armonioso?	1	0%
	2	0%
	3	20%
	4	53%
	5	27%
¿Con qué frecuencia proporciona feedback a los miembros del equipo sobre su desempeño y cómo contribuye al desarrollo profesional individual?	1	0%
	2	7%
	3	27%
	4	27%
	5	40%

Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Tabla 3. Encuesta sobre clima laboral

Preguntas	Opciones de respuesta	Resultados
¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el clima laboral en la Empresa de Energía de Pereira?	1	0,0%
	2	13,3%
	3	13,3%
	4	46,7%
	5	26,7%
¿Cómo evaluaría la efectividad de la comunicación interna dentro de la empresa?	1	6,7%
	2	6,7%
	3	13,3%
	4	60,0%
	5	13,3%
¿En qué medida siente que existen relaciones interpersonales positivas y colaborativas entre los miembros de su equipo?	1	0,0%
	2	6,7%
	3	13,3%
	4	60,0%
	5	20,0%
¿En qué medida percibe el apoyo y la dirección adecuada por parte de los líderes de la empresa para el desarrollo de un clima laboral positivo?	1	0,0%
	2	13,3%
	3	13,3%
	4	46,7%
	5	26,7%
¿Cómo considera el equilibrio entre su vida laboral y personal en la Empresa de Energía de Pereira?	1	0,0%
	2	0,0%
	3	26,7%
	4	60,0%
	5	13,3%

Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Tabla 4. Encuesta sobre habilidades blandas

<i>Preguntas</i>	<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Resultados</i>
¿Cómo evalúas la habilidad de los líderes para demostrar empatía hacia los miembros de su equipo?	1	0,0%
	2	6,7%
	3	26,7%
	4	46,7%
	5	20,0%
¿Hasta qué punto consideras que los líderes fomentan un ambiente de comunicación abierta y efectiva en la empresa?	1	0,0%
	2	6,7%
	3	33,3%
	4	40,0%
	5	20,0%
¿Qué tan efectivos crees que son los líderes al manejar y resolver conflictos dentro del equipo de trabajo?	1	0,0%
	2	6,7%
	3	26,7%
	4	46,7%
	5	20,0%
¿Cómo calificarías la capacidad de los líderes para motivar e inspirar a los colaboradores hacia el logro de metas comunes?	1	0,0%
	2	6,7%
	3	20,0%
	4	53,3%
	5	20,0%
¿En qué medida perciben que los líderes de la Empresa de Energía de Pereira poseen habilidades para la toma de decisiones que benefician al equipo y a la organización en general?	1	0,0%
	2	13,3%
	3	6,7%
	4	66,7%
	5	13,3%

Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Tabla 5. Encuesta sobre relaciones interpersonales

Preguntas	Opciones de respuesta	Resultados
¿Cómo calificarías la calidad de las relaciones interpersonales entre los miembros de tu equipo de trabajo?	1	0,0%
	2	0,0%
	3	26,7%
	4	60,0%
	5	13,3%
¿Hasta qué punto sientes que las relaciones interpersonales positivas contribuyen al ambiente laboral en la empresa?	1	0,0%
	2	0,0%
	3	6,7%
	4	40,0%
	5	53,3%
¿En qué medida crees que la colaboración y el trabajo en equipo son fomentados por las relaciones interpersonales dentro de la organización?	1	0,0%
	2	0,0%
	3	26,7%
	4	53,3%
	5	20,0%
¿Cuán efectivas son las relaciones interpersonales para resolver conflictos y enfrentar desafíos en el entorno laboral?	1	0,0%
	2	6,7%
	3	13,3%
	4	60,0%
	5	20,0%
¿En qué medida las relaciones interpersonales impactan positivamente en la comunicación y la fluidez de información dentro de la Empresa de Energía de Pereira?	1	0,0%
	2	0,0%
	3	20,0%
	4	33,3%
	5	46,7%

Nota: Autoría propia. Adaptado de Google Forms

Conclusiones.

Se encontró que los líderes de la Empresa de Energía de Pereira muestran diferentes percepciones sobre el desarrollo de habilidades blandas en cuanto a nivel de satisfacción, desacuerdo, eficiencia y efectividad, lo que describe que la compañía tiene diferentes tipos de liderazgo, que resultan decisivos para comprender los distintos contextos de acuerdo con la naturaleza de la tarea, situaciones y necesidades, lo que impacta de varias formas el rendimiento laboral y el clima organizacional.

El nivel actual de desarrollo de habilidades blandas de los líderes encuestados en la Empresa de Energía de Pereira, especialmente en el ámbito de la inteligencia emocional, presenta ciertas características y similitudes. Se distinguen manifestaciones de mucha insatisfacción según la escala de likert negativas en cuanto al clima laboral, por su parte los niveles de satisfacción con respecto a inteligencia emocional, liderazgo en equipo, habilidades blandas y relaciones interpersonales se conservaron en un rango positivo en su mayoría.

Se evidencia que la inteligencia emocional desempeña un papel significativo en el estilo de liderazgo, la toma de decisiones y las habilidades de comunicación de los líderes de la Empresa de Energía de Pereira, especialmente se presentan ciertos patrones. Se identificaron áreas necesarias sobre todo con relación a la inteligencia emocional y el clima organizacional, se evidencia un bajo nivel de satisfacción, lo que propicia un menor rendimiento laboral, dificultando una adecuada comunicación y toma de decisiones. Esto a su vez define que se

requiere establecer oportunidades de mejora que incluyan la aplicación de estas habilidades en el contexto laboral.

Se propone a los líderes partiendo de los resultados obtenidos, realizar una preselección de las falencias principales sobre la gestión de habilidades blandas que puedan ser mejoradas, con el fin de establecer estrategias que les permitan definir y fortalecer su tipo de liderazgo. Al identificar debilidades y establecer acciones concretas de mejora, se obtiene una visión y objetivos individuales más claros, es un ganar - ganar que beneficia tanto a los miembros del equipo como a la empresa que va a mejorar sus indicadores sobre clima organizacional y rendimiento laboral.

Referencias

Borges, J.L. (2013). *Ficciones*. Buenos Aires, Argentina: Debolsillo.

Bastidas, L.R. (2007). *El inicio del siglo XXI*. Planeta. Sitio web:
<http://www.rbastidasl.com/libro-inicio-del-sigloxxi>.

Goleman, Daniel (1995). *La inteligencia emocional*. México: Vergara.

Francisco, L. P. J. (2015). La Teoría de la Mente (ToM) en la base de la inteligencia emocional (IE), según el modelo de Mayer y Salovey (1997).

Regader, B. (2023, 27 julio). ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
<https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>.

Dueñas Buey, M. L., (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1*, (5), 77- 96.

Bunk, G. P., (1994.) La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA, *Revista CEDEFOP N°1*

Anexos

Consentimiento informado para participar en entrevista con fines académicos.

Yo, [Nombre del participante], declaro que he sido informado(a) y entiendo los propósitos de la entrevista con fines académicos que se llevará a cabo como parte del estudio titulado "Habilidades blandas para el liderazgo de la Empresa de Energía de Pereira". He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me ha proporcionado la información necesaria para tomar una decisión informada sobre mi participación en esta entrevista.

Entiendo que mi participación en esta entrevista es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin penalización alguna. Además, entiendo que mi identidad y respuestas serán tratadas de manera confidencial y que se tomarán medidas para proteger mi privacidad.

Acepto participar en esta entrevista sabiendo que se realizará mediante medios tecnológicos y las respuestas tendrán un análisis posterior. Entiendo que la información proporcionada durante la entrevista se utilizará únicamente con propósitos académicos y que mi identidad será protegida en todo momento.

Autorizo expresamente a [Nombre del Investigador] y a cualquier miembro del equipo de investigación asociado a este estudio para llevar a cabo la entrevista y utilizar la información obtenida para los fines descritos anteriormente.

Fecha: [Fecha]

Firma del Participante: _____

Nombre del Participante (en letras de imprenta): _____

Encuesta

Encuesta sobre inteligencia emocional

Preguntas de selección múltiple con única respuesta. Marque con una X la respuesta.

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su propia habilidad para reconocer y comprender sus emociones en situaciones laborales?
 - a. Muy satisfecho
 - b. Algo satisfecho
 - c. Ni satisfecho ni insatisfecho
 - d. Insatisfecho

2. ¿Qué tan eficiente se siente gestionando y controlando sus emociones durante situaciones de alta presión en el entorno laboral?
 - a. Muy eficiente
 - b. Poco eficiente
 - c. Deficiente

3. ¿Cómo cree que su inteligencia emocional influye en la dinámica y el rendimiento emocional de su equipo de trabajo?
 - a. Mucho
 - b. Bastante
 - c. Poco
 - d. Nada

4. ¿Con qué frecuencia practica la escucha activa y muestra empatía hacia las preocupaciones y emociones de sus colaboradores?
- a. Casi siempre
 - b. A menudo
 - c. En ocasiones
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
5. En su experiencia, ¿cómo la inteligencia emocional ha afectado sus habilidades para tomar decisiones efectivas en situaciones de alta presión o conflicto laboral?
- a. Mucho
 - b. Bastante
 - c. Poco
 - d. Nada

Encuesta sobre liderazgo en equipo

Preguntas de selección múltiple con única respuesta. Marque con una X la respuesta

1. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy poca claridad y comprensión" y 5 es "Muy alta claridad y comprensión", ¿cómo evaluaría la claridad y comprensión sobre los objetivos que se establecen para los miembros del equipo?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada efectiva" y 5 es "Muy efectiva", ¿cómo calificaría la efectividad de la comunicación dentro del equipo, tanto en términos de frecuencia como de calidad?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy baja colaboración y cooperación" y 5 es "Muy alta colaboración y cooperación", ¿en qué medida fomenta y promueve la colaboración y la cooperación entre los miembros del equipo?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Poca eficacia en la resolución de conflictos" y 5 es "Muy alta eficacia en la resolución de conflictos", ¿cómo calificaría su forma de abordar y resolver los conflictos internos dentro del equipo para mantener un ambiente de trabajo armonioso?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Raramente proporciona feedback" y 5 es "Proporciona frecuentemente feedback", ¿con qué frecuencia proporciona feedback a los miembros del equipo sobre su desempeño y cómo contribuye al desarrollo profesional individual?

1	2	3	4	5

Encuesta sobre clima laboral

Preguntas de selección múltiple con única respuesta. Marque con una X la respuesta. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho"

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el clima laboral en la Empresa de Energía de Pereira?

1	2	3	4	5

2. ¿Cómo evaluaría la efectividad de la comunicación interna dentro de la empresa?

1	2	3	4	5

3. ¿En qué medida siente que existen relaciones interpersonales positivas y colaborativas entre los miembros de su equipo?

1	2	3	4	5

4. ¿En qué medida percibe el apoyo y la dirección adecuada por parte de los líderes de la empresa para el desarrollo de un clima laboral positivo?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

5. ¿Cómo considera el equilibrio entre su vida laboral y personal en la Empresa de Energía de Pereira?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

Encuesta sobre habilidades blandas

Preguntas de selección múltiple con única respuesta. Marque con una X la respuesta. Las respuestas van de 1 a 5, donde 1 representa "Totalmente en desacuerdo" y 5 representa "Totalmente de acuerdo".

1. ¿Cómo evalúas la habilidad de los líderes para demostrar empatía hacia los miembros de su equipo?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

2. ¿Hasta qué punto consideras que los líderes fomentan un ambiente de comunicación abierta y efectiva en la empresa?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

3. ¿Qué tan efectivos crees que son los líderes al manejar y resolver conflictos dentro del equipo de trabajo?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo calificarías la capacidad de los líderes para motivar e inspirar a los colaboradores hacia el logro de metas comunes?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ¿En qué medida perciben que los líderes de la Empresa de Energía de Pereira poseen habilidades para la toma de decisiones que benefician al equipo y a la organización en general?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Encuesta sobre relaciones interpersonales

Preguntas de selección múltiple con única respuesta. Marque con una X la respuesta.

1. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy mal" y 5 es "Muy buena" ¿Cómo calificarías la calidad de las relaciones interpersonales entre los miembros de tu equipo de trabajo?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

2. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy poco" y 5 es "Son de gran ayuda" ¿Hasta qué punto sientes que las relaciones interpersonales positivas contribuyen al ambiente laboral en la empresa?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

3. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy poco" y 5 es "En gran medida" ¿En qué medida crees que la colaboración y el trabajo en equipo son fomentados por las relaciones interpersonales dentro de la organización?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

4. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Poco efectiva" y 5 es "Muy efectiva" ¿Cuán efectivas son las relaciones interpersonales para resolver conflictos y enfrentar desafíos en el entorno laboral?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

5. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy poco" y 5 es "En gran medida" ¿En qué medida las relaciones interpersonales impactan positivamente en la comunicación y la fluidez de información dentro de la Empresa de Energía de Pereira?

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--