



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
Y ARTES DE CHIAPAS**
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SUBSEDE VILLA CORZO

TESIS

**ANÁLISIS DE LIDERAZGO EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
INSTITUTO NACIONAL
ELECTORAL DE VILLAFLORES,
CHIAPAS.**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
**LICENCIADO EN GESTIÓN Y
DESARROLLO DE NEGOCIOS**



PRESENTAN
**RAÚL DE JESÚS PÉREZ
ORLANDO PÉREZ CONSTANTINO**



Villa Corzo, Chiapas

Marzo de 2020



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
Y ARTES DE CHIAPAS**
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SUBSEDE VILLA CORZO

TESIS

**ANÁLISIS DE LIDERAZGO EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
INSTITUTO NACIONAL
ELECTORAL DE VILLAFLORES,
CHIAPAS.**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
**LICENCIADO EN GESTIÓN Y
DESARROLLO DE NEGOCIOS**



PRESENTAN
**RAÚL DE JESÚS PÉREZ
ORLANDO PÉREZ CONSTANTINO**

DIRECTOR
MTRO. JUAN RAMÓN GÓMEZ TOMÁS



Villa Corzo, Chiapas

Marzo de 2020

**ANÁLISIS DE LIDERAZGO EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL
ELECTORAL DE VILLAFLORES, CHIAPAS.**



Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
Dirección de Servicios Escolares
Departamento de Certificación Escolar
Autorización de impresión



Villa Corzo, Chiapas
26 de Febrero de 2020

C. Raúl de Jesús Pérez

Pasante del Programa Educativo de: Licenciatura en Gestión y Desarrollo Negocios

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

Análisis de liderazgo en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villa flores, Chiapas

En la modalidad Tesis Profesional
de:

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Mtra. Ruth López Aguilar

Dra. Elizabeth Céspedes Ochoa

Mtro. Juan Ramón Gómez Tomás

Firmas



Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
Dirección de Servicios Escolares
Departamento de Certificación Escolar
Autorización de impresión



Villa Corzo, Chiapas
26 de Febrero de 2020

C Orlando Pérez Constantino

Pasante del Programa Educativo de: Licenciatura en Gestión y Desarrollo Negocios

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

Análisis de liderazgo en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villa flores, Chiapas

En la modalidad Tesis Profesional
de:

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Mtra. Ruth López Aguilar

Dra. Elizabeth Céspedes Ochoa

Mtro. Juan Ramón Gómez Tomás

Firmas:

Índice

Introducción	1
Capítulo I. Marco Metodológico	2
Capítulo II. Marco Referencial	7
2.1 Liderazgo	7
2.1.1 Estilos de liderazgos.	8
2.1.2 El Ser Líder.	9
2.1.3 Líderes en Grupo.	10
2.2 Actitud	10
2.3 Aptitud o Habilidad	12
2.3.1 Tipos de Aptitud.	13
2.4 Empatía	14
2.4.1 Competencia de la Empatía.	15
2.5 Solución de conflictos	16
2.6 Identidad institucional	19
Capítulo III. Resultados	21
3.1 Actitud	21
3.2 Aptitud o habilidad	24
3.3 Empatía	27
3.4 Solución de conflictos	30
3.5 Identidad institucional	33
Capítulo IV. Recomendaciones	35
Conclusión	40
Bibliografía	42
Capitulo V. Anexos	47

Introducción

El presente estudio titulado “Análisis de liderazgo en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas” tiene como objetivo identificar qué tipo de liderazgo se ejerce en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral Villaflores, Chiapas. De ahí la importancia de este estudio es que una buena coordinación laboral por parte del líder hacia sus empleados permite que se lleve a cabo la ejecución de un buen liderazgo, de igual manera el trabajo en equipo reconoce una satisfacción laboral, debido a que se toma en cuenta la opinión de todos los colaboradores de la organización, lo que accede a un buen funcionamiento administrativo porque se les toma en cuenta para la toma de decisiones por parte del equipo laboral. El líder debe de ser capaz de llevar a sus subordinados al éxito como trabajadores.

El capítulo primero se basa en el marco metodológico, es decir que en esta parte se presenta desde la problemática que atañe la discusión de liderazgo ejercido dentro del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas, de igual manera se presenta el objetivo general de la presente tesis, se da a conocer las variables que conllevan a la investigación de liderazgo, como por ejemplo la actitud y aptitud laboral, la empatía, solución de conflictos, identidad institucional, entre otros. También se da a conocer la población objetivo y el lugar en donde se realizará la investigación antes mencionada.

Posteriormente en el capítulo segundo se da a conocer las variables que en el capítulo anterior se mencionan, pero éstas ya son expuestas por medio de los autores que desde años atrás han venido discutiendo el tema de liderazgo y las variables que estas conllevan a la perfecta coordinación de una institución, se mencionan de manera clara y coherente los tipos de liderazgo que se ejercen.

El líder democrático es una persona que su meta es llevar a todo el personal al éxito, el líder autocrático es el que solo ordena y no actúa para la mejora de las actividades y por último el líder liberal, quien delega su responsabilidad al personal sin importar que todo este mal.

En el capítulo tercero se dan a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los subordinados del área administrativa del Instituto Nacional electoral de Villaflores, Chiapas.

Capítulo I. Marco Metodológico

En los últimos tiempos el tema de liderazgo ha sido ampliamente discutido por algunos autores, tales como Maxwell que nos dice que los líderes excepcionales, son aquellos que consiguen que los grupos que dirigen desarrollen un rendimiento superior. (Maxwell, 1998). En el mismo sentido, Raymond B. Cattell, recoge el concepto de liderazgo como la generación de un cambio efectivo en el rendimiento del grupo (Cattell, 1957). Peter Senge, menciona que el liderazgo implica aprender a moldear el futuro, que el liderazgo existe cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias, y que el liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad tiene que ver con la creación de nuevas realidades (Senge, 2009). Idalberto Chiavenato, lo define como la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (Chiavenato, 1993).

El problema que nos atañe discutir en el presente estudio es de identificar a un líder o estilo de liderazgo que se ejerce dentro de la institución, recordemos que hay tres estilos de liderazgo, el líder autocrático, liberal y democrático. Mediante la coordinación laboral hacia los subordinados, la falta de trabajo en equipo es ahí donde se refleja el tipo de liderazgo que se está ejerciendo dentro de la institución.

En ocasiones los líderes no tienen la correcta actitud y aptitud en el ambiente de trabajo y los que se ven afectados son los subordinados ya que están bajo el mando o cargo de dicho líder, y este no ha sabido separar las cosas personales con las laborales. La actitud del líder se ve reflejado en el estado de ánimo de la persona y este puede estar de mal humor y daña a su cuerpo de trabajo. La aptitud a diferencia de la actitud es la capacidad de desenvolverse ante las circunstancias que se presentan en el trabajo, y adquiere conocimientos con gran facilidad.

Los líderes no han sabido estar en los zapatos de los subordinados, hay trabajadores que no llegan con las mismas energías y un buen líder debe de acercarse a preguntarle qué le pasa o que siente, en vez de gritar o dar órdenes sin saber que está pasando su subordinado.

El no saber identificar los problemas que se están teniendo en el ambiente de trabajo provoca divisiones en el equipo y por consiguiente no hay una solución de dichos conflictos en los subordinados. La falta de identidad institucional hace gran relevancia porque los subordinados no se sienten parte de la institución, debido a que no son tomados en cuenta la participación y la toma de decisiones de la misma institución. El problema expuesto nos conduce a plantear la siguiente pregunta: ¿Qué acciones se deben ejercer para lograr a tener un mejor liderazgo?

De la cuales se derivan las siguientes aristas, ¿Cuáles son las actitudes laborales del líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas?, ¿Cuáles son las aptitudes o habilidades laborales del líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas?, ¿Qué elementos de empatía tiene el líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas?, ¿Qué tipos y de qué manera resuelve los conflictos el líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas? y ¿Cuál es la identidad institucional que ejerce el líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas?

De ahí la importancia de este estudio es que una buena coordinación laboral por parte del líder hacia sus empleados permite que se lleve a cabo la ejecución de un buen liderazgo, de igual manera el trabajo en equipo permite una satisfacción laboral, ya que se toma en cuenta la opinión de todos los colaboradores de la organización lo que permite también un buen funcionamiento administrativo debido a que son considerados para la toma de decisiones. El líder debe de ser capaz de llevar a sus subordinados al éxito como trabajadores, pero esto lo logra el líder cuya característica es la de ayudar y tomar en cuenta las opiniones de los demás a este líder le llamamos democrático.

Los líderes con una buena y correcta actitud, así como la aptitud o habilidad para dirigir a su equipo de trabajo logran alcanzar los objetivos planteados por parte de la institución. Recordemos que el líder con la correcta actitud logra motivar a los empleados y la aptitud es la forma en que cada líder ve las cosas y aprende de una manera fácil y sencilla. Los líderes que poseen la característica de empatía o empatizar con los demás es una gran ventaja para lograr estar en los zapatos del personal porque es capaz de conocer los problemas que atañen en el ambiente de trabajo y de esa manera ejercen un conocimiento para la correcta

solución de conflictos. Y se logra la pertenencia e identidad institucional de los subordinados porque saben que forman parte del equipo de trabajo y que son tomados en cuenta para las tomas de decisiones.

Siendo así el objetivo del presente documento es identificar qué tipo de liderazgo se ejerce en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas. Alcanzar dicho objetivo requiere de una serie de acciones que pretenden fundamentar las respuestas a nuestras interrogantes.

Una primera acción es identificar la actitud predominante del líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral Villaflores, Chiapas.

Posteriormente se va a detectar la aptitud predominante del líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral Villaflores, Chiapas.

Enseguida se determinará los elementos de empatía del líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral Villaflores, Chiapas.

Posteriormente se identificará los tipos de conflictos y la solución que proporciona el líder.

El líder proporciona y determina la identidad institucional y pertinencia de los empleados del área administrativa del Instituto Nacional Electoral Villaflores, Chiapas.

Es así como esta tesis intitulada: “Análisis de liderazgo en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas” plantea la siguiente hipótesis: La actitud, aptitud, empatía, resolución de conflictos, la identificación y pertinencia institucional, está en función de la correcta ejecución y desarrollo de las habilidades del líder.

Desde un planteamiento empírico el liderazgo es fundamental para dirigir de manera correcta a un grupo de personas dentro de una organización para lograr de manera satisfactoria las metas de dicha organización.

Pretendiendo finalizar con la comprobación de la hipótesis expuesta, conclusiones y recomendaciones.

Metodología de Investigación

El presente estudio se localiza en las instalaciones del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de la cabecera municipal de Villaflores, Chiapas.

Es un estudio de tipo descriptivo bajo un enfoque cualitativo.

La población objetivo son los trabajadores y el líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas cuya cantidad es 12 trabajadores y un líder, la herramienta utilizada es una encuesta aplicada mediante la cual vamos a obtener los resultados deseados.

En base a la hipótesis planteada se consideró estudiar cinco variables, actitud, aptitud, empatía, solución de conflicto e identidad institucional, las cuales se definen a continuación.

- Actitud esta variable comprende el estudio de las actitudes que tiene el líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas con el objetivo de detectar la actitud laboral que se ejerce el líder en dicha área. El instrumento de medición es una encuesta, la cual será aplicado a los colaboradores y al líder de la institución.
- Aptitud o habilidad esta segunda variable comprende el estudio que se ejerce en el líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral con el objetivo de identificar cuáles son las aptitudes del líder que tiene dicha área. El instrumento de medición es una encuesta, la cual será aplicado a los colaboradores y al líder de la institución.
- Empatía esta tercera variable comprende el estudio de la empatía que refleja el líder en los colaboradores del área administrativa del Instituto Nacional Electoral con el objetivo de determinar la empatía que se vive en dicha área.
- Solución de conflictos esta cuarta variable comprende el estudio de la solución de conflictos en el área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas con el objetivo de identificar los tipos de conflictos y la solución que el líder proporciona.
- Identidad institucional esta quinta y última variable comprende el estudio de la identidad institucional que proporciona el líder en el área administrativa del Instituto

Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas con el objetivo de determinar el sentido de pertenencia de los empleados.

Figura 1

Tabla de variables e indicadores.

Variables	Indicadores	Instrumento
Actitud	Los problemas personales repercuten en su labor. El estado de ánimo es reflejado en el trato con los subordinados. Conocerse a sí mismo y practicar el auto cuidado. Emociones cuidadosas.	Encuestas y observación.
Aptitud o habilidad	Capacidad. Habilidad. Experiencia en el desempeño. Desarrollo del potencial.	Encuestas y observación.
Empatía	Ponerse en los zapatos de otros. Se disculpan y no guardan resentimiento. Saber escuchar.	Encuestas y observación.
Solución de conflictos	Como se origina el conflicto. Métodos de solución de conflictos.	Encuestas y observación.
Identidad institucional	Compromiso. Lealtad. Insatisfacción laboral. Falta de interés.	Encuestas y observación.

Fuente: Elaboración propia.

Estas variables estarán relacionadas con los elementos teóricos conceptuales que serán abordados en los siguientes apartados.

Capítulo II. Marco Referencial

2.1 Liderazgo

Es “la capacidad de persuadir a otro para que busque entusiastamente objetivos definidos. Es el factor humano que mantiene unido a un grupo y los motiva hacia sus objetivos” (Fiedler, 1990, pág. 290)., a través de “la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato I. , 2002, pág. 711). Mediante “la generación de un cambio efectivo en el rendimiento del grupo” (B. Catell, 1982, pág. 421). Con “el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil” (Santos, 2005, pág. 215).

El liderazgo es la “habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas” (Archer , 2012, pág. 70). con la finalidad y “la habilidad de convencer a otros para que busquen con entusiasmo el logro de objetivos definidos” (Keith , 2003, pág. 200). “es la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo” (Kotter, 2004, pág. 215). En un “proceso de dirigir e influenciar en las actividades con relación a las funciones de los miembros de un grupo.” (Stoner, 2000, pág. 500).

Según Senge (2009) “el liderazgo inicia cuando el ser humano deja de ser víctima de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias, y crea en si mismo un ámbito de realidad. El liderazgo es la creación de nuevas ideas”. y es así como “los líderes excepcionales son aquellos que consiguen que los grupos que dirigen desarrollen un rendimiento superior”. (Jhon , 2009, pág. 65). Por su parte Anthony (D´Souza, 2006) dice que “el liderazgo es una relación de los métodos de trabajo entre los miembros de un grupo, en el que el líder adquiere un status gracias a la participación activa y la demostración para llevar a cabo tareas cooperativas hasta completarlas”.

2.1.1 Estilos de liderazgos.

“El estilo de liderazgo se refiere a las formas de estructurar la conducta del liderazgo, aun así, no debemos confundir estilo de liderazgo con conducta de liderazgo, ya que la conducta es más concreta y específica que el estilo” (Cuadrado, 2003, pág. 22).

a) Democrático

“Kurt Lewin (1993) señala que los líderes que siguen este patrón no toman las decisiones solos, sino que estas surgen como resultado de un proceso de debate colectivo; este actúa en un rol de experto que aconseja a los subordinados, e intervienen en la decisión final si es necesario”. Max Weber (1995) señala que el líder democrático no delega su derecho a tomar decisiones finales y señala normas específicas a sus subordinados, consulta sus ideas, opiniones y analiza seriamente sobre muchas decisiones que les incumben siempre que sea posible y práctico. Cultiva la toma de decisiones, para que las ideas sean cada vez más útiles y precisas, impulsa y orienta a los subordinados a incrementar su capacidad y asumir más responsabilidades. Sin embargo, la autoridad final en asuntos de importancia sigue en sus manos.

b) Autoritario o autocrático

Según Kurt Lewin (1993) señala que el liderazgo de estilo autoritario conlleva el riesgo de que se produzca una “revolución” por parte de los subordinados. La probabilidad de que esto suceda será mayor cuanto más marcado sea el carácter autoritario del líder por el simple hecho de que acapara la toma de decisiones. Es esta persona quien determina los roles de los subordinados, las técnicas y métodos que deben seguir para completar sus tareas y las condiciones en que se desarrolla el trabajo. este tipo de líder no siempre participa en la realización de las tareas laborales en sí mismas y no siempre propicia un entorno socioemocional desagradable; las críticas a los empleados son habituales, al igual que los cumplidos.

Max Weber (1995) aporta que un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subordinado. Considera que solo él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, percibe que los subordinados son

incapaces de guiarse por ellos mismos y observa los niveles de desempeño de sus subordinados y se les pide la obediencia y lealtad, con la esperanza de evitar desviaciones que puedan presentarse con respecto a sus directrices.

c) Liberal

Anthony D'Souza (2006) menciona que, mediante este estilo de liderazgo, el líder otorga la autoridad y la responsabilidad a los subordinados para tomar decisiones por su propia motivación, guía y control. Proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores, evidentemente, el subordinado tiene que ser altamente calificado y capaz para que se tenga un resultado final satisfactorio. Puede decir a sus seguidores "aquí hay un trabajo que hacer. No me importa cómo lo hagan con tal de que se realice. Con un número mínimo de reglas a seguir."

"El líder evade la utilización del poder conjuntamente con la autoridad, responsabilidad, los objetivos, el desarrollo de las actividades y las tareas en general dependen del grupo o equipo por lo que su rol es menor en este estilo." (Tannenbaum & Schmidt, 2004, págs. 51-56).

2.1.2 El Ser Líder.

Kurt Lewin (1993) dice que quien crea el ambiente es el líder encargado de dirigir al grupo que actúa de tres maneras, acorde con los tres estilos: en el estilo autocrático, imponiendo autoridad; en el estilo democrático, procurando la participación activa de todos los miembros del grupo; y, liberal, dejando que cada uno hiciera lo que quisiera. Con relación a los estilos centrados en las tareas o en las relaciones, podemos decir que, cuando el líder perfila su atención hacia lo laboral, o sea hacia las tareas, muestra gran atención hacia el trabajo, a lo que debe hacerse y como debe hacerse, con una planificación y organización rigurosas y fuerte control sobre los seguidores, la marcha del trabajo y sus resultados. (Tannenbaum & Schmidt, 2004, pág. 200).

“El líder genuino se reconoce porque de alguna manera su gente demuestra consecuentemente tener un rendimiento superior” (Jhon , 2009). es por ello que “el líder es la persona que produce el cambio más efectivo en el rendimiento de un grupo” (B. Catell, 1982, pág. 421).

2.1.3 Líderes en Grupo.

De igual modo, para Cecil Austin Gibb (1969) “los líderes en un grupo son aquellas personas a quienes se las percibe más frecuentemente desempeñando papeles o funciones que impulsan o controlan el comportamiento de otros hacia el objetivo del grupo”. (Gibb, 1969, pág. 7) por otra parte el “liderazgo es la iniciación de actos cuyo resultado es un modelo consistente en la interacción en un grupo a la solución de un problema mutuo” (County, 2009, pág. 115). “en el caso de centrarse en el apoyo al grupo, o sea las relaciones, estas adquieren una modalidad, con los seguidores, con una gran sensibilidad hacia estos últimos, hay una comunicación más amplia que crea un mayor interés en el equipo, siendo la motivación hacia los seguidores el principal interés de los líderes” (Tannienbaum & Schmidt, 2004).

2.2 Actitud

Es el temperamento reflejado de los líderes frente a ciertas situaciones, ganando seguidores e inspirando confianza al tener una visión clara y ser un buen maestro, siendo asertivos sin perder la generosidad y amabilidad, “una actitud es una tendencia psicológica que se expresa en la evaluación de una entidad particular de algún modo favorable o desfavorable” (Hendrickson Eagly & Chaiken , 1993, pág. 794).siendo así una “organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos a dicho objeto” (Rodrigues Marin , 1198, pág. 23).

La actitud del líder “es un sistema estable de evaluaciones positivas o negativas, sentimientos, emociones y tendencias de acción favorables o desfavorables respecto a objetos sociales” (Krech, 2018, pág. 656). y “son ciertas regularidades en los sentimientos, pensamientos y predisposiciones a actuar respecto a algún aspecto del entorno.” (Secord & Backman, 1964, pág. 659). Es un “estado mental y neural de la preparación de la respuesta, organizado a través de la experiencia” (Allport, 1985, pág. 692).

“Es una tendencia a actuar, una predisposición, aptitud o inclinación hacia objetos, personas y situaciones” (Faris, 2011, pág. 275). Siendo “un proceso de la conciencia individual” (Thomas & Znaniecki, 1996, pág. 127). Es la “forma de ver algo con agrado o desagrado.” (Newcomb, 1959, pág. 690). “La actitud es un modo de situarse a favor o en contra de algo” (Pecina Hernández & Kimble, 2002, pág. 559). “es una idea cargada de emotividad que predispone a una clase de acciones ante una clase particular de situaciones sociales” (Triandis , 1971, pág. 232).

El líder debe de proporcionar una actitud adecuada ante las circunstancias que se presenten en el ambiente de trabajo, para reflejar un temperamento adecuado y no dañar a terceras personas. Si bien la actitud es la forma y tendencia de actuar de los líderes dentro de un grupo hay ciertas funciones de la actitud.

1. Función adaptativa:

“Esta función consiste en reconocer que la gente se esfuerza en maximizar lo agradable y minimizar lo desagradable.” (Katz, 1989, pág. 567)

2. Función defensiva:

Por su parte Danielle Katz argumenta que “la persona se protege de reconocer el ambiente que lo rodea y no se aceptan así mismas, son mecanismos que el individuo utiliza para evitar enfrentarse con el tipo de persona que es y con los peligros que el mundo le presenta; son los denominados mecanismos de defensa”. (Katz, 1989, pág. 12)

3. Función expresiva de valores:

“Existen también actitudes cuyo objetivo es reflejar los valores de la propia persona, sus creencias y la imagen que se tiene de uno mismo” (Katz, 1989, pág. 567).

4. Función de conocimiento:

“Está basada en la necesidad que tiene el ser humano de saber para dar una estructura adecuada a su mundo que de otro modo resultaría desorganizado y caótico; es decir, la

búsqueda de su significado, la necesidad de comprensión y claridad en las propias creencias” (Katz, 1989, pág. 567).

2.3 Aptitud o Habilidad

Es la capacidad o habilidad de los líderes para realizar adecuadamente una actividad, está atado a las habilidades que por naturaleza obtiene siendo este concepto de importancia para hacer florecer el liderazgo. “Son potencialidades que al momento de desarrollarse se alcanza las capacidades al máximo. Estas capacidades o aptitudes son para hacer diferencia de una persona con otra, que lo convierten en un ser distinto de los demás y apto para ciertas actividades” (Alvarez, 2015, pág. 24). Es decir que “es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente los conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica” (Danilo V, 1981, pág. 300).

“Las aptitudes constituyen la sistematización de las acciones y como éstas son procesos subordinados a un objetivo o fin consciente, no pueden automatizarse, ya que su regulación es consciente” (Brito Fernández, 2015, pág. 200). Siendo “el poder para construir buenas respuestas desde el punto de vista de la verdad y de los hechos” (Thorndike, 2014, pág. 456). “Aptitud es la capacidad o destreza personal para realizar una tarea en concreto” (Thorndike, 2014, pág. 456).

Es el “rasgo general y propio de cada individuo que le facilita el aprendizaje de tareas específicas y le distingue de los demás” (Jiménez Burillo, 2006, pág. 78). Y tiene la “Capacidad de realizar de manera efectiva y con destreza un determinado tipo de acción” (Alvarez, 2015, pág. 200). Es la “capacidad innata para una buena ejecución en un área determinada, por ejemplo, inteligencia” (Katz, 1989, pág. 300). Teniendo “la capacidad de aprovechar toda enseñanza, capacitación o experiencia en un determinado ámbito de desempeño” (Faris, 2011, pág. 275).

2.3.1 Tipos de Aptitud.

Hay 4 tipos de aptitud que puede manejar un líder, cada una de ellas va en relación a su personalidad, como bien se menciona anteriormente la aptitud es la habilidad que cada individuo posee al momento de desenvolverse en ciertas áreas de su vida.

a) Directiva.

“Capacidad para planificar y dirigir grupos de trabajo. Tiene capacidad para organizar, dirigir y supervisar a otros, iniciativa, confianza en sí mismo, ambición de progreso, habilidad para dirigir en situaciones sociales y en las relaciones de persona a persona” (Secord & Backman, 1964, pág. 659).

b) Organización.

“Habilidad para clasificar, ordenar y sistematizar una fuente de información. Preferencia por actividades que requieren orden o sistematización Capacidad para organizar nombres, números, documentos, sistemas y sus detalles en trabajos rutinarios con exactitud, orden y rapidez” (Secord & Backman, 1964, pág. 659).

c) Persuasiva.

“Para argumentar, convencer, ordenar, y sistematizar, una fuente de información” (Secord & Backman, 1964, pág. 659).

d) Social.

“Este tipo de aptitudes manifiesta la habilidad para comprender problemas humanos, tratar personas, cooperar, persuadir, hacer lo más adecuado en sucesos sociales. Refleja la actitud de ayuda afectuosa y desinteresada hacia los semejantes” (Secord & Backman, 1964, pág. 659).

La aptitud es la cualidad y capacidad que cada líder posee al momento de trabajar marcando la diferencia de otros, cada individuo tiene la facultad de desenvolverse en el área

que más le sea de satisfacción, como bien se menciona hay 4 tipos de habilidades o aptitudes, que son esenciales para determinar tu trabajo y en qué área es más apto para trabajar. Un líder puede poseer una habilidad o bien las cuatro, lo más ideal y es que pueda poseer la directiva, organización, persuasiva y social, esto hará de un liderazgo floreciente.

2.4 Empatía

El líder debe de dar ejemplo de empatía a sus colaboradores, significa que sabe expresar sus sentimientos y comprender las emociones de su gente, mostrando afecto y saber lo que su equipo de trabajo requiere.

La empatía es el “conjunto de capacidades que empieza en uno mismo (sin darnos cuenta de nuestros sentimientos, jamás podremos contactar con las emociones y estado anímico de los demás) y que nos permite reconocer y entender las emociones de los demás” (Goleman, 2012, pág. 89). Es “la capacidad de conocer emocionalmente lo que otro está experimentando dentro del marco de referencia de esa otra persona, la capacidad de probar los sentimientos de otro, o poner uno mismo en los zapatos del otro” (Berger , 2012, pág. 94) “es la dimensión de la comunicación, de tal manera que, al margen de los métodos usados para la comprensión del otro, la comunicación del conocimiento adquirido puede hacerse o no de manera empática” (Schlesinger, 1993, pág. 234).

“La empatía es de forma espontánea y natural de ajuste a los otros en lo que respecta a la persona, pensamientos y sentimientos, cualesquiera que sean” (Baron-Cohen, 2003, pág. 83). Es “Una respuesta afectiva que se deriva de la percepción o la comprensión del otro estado emocional o condición, y que es similar a lo que la otra persona siente” (Eisenberg, 1995, pág. 74). y “salimos de nuestro propio cuerpo y nos encontramos ya sea momentáneamente o por un período de tiempo más largo en la mente de los demás. Observamos la realidad a través de los ojos, sentimos sus emociones, compartimos su dolor” (Lampert, 2006, pág. 45).

Es “una motivación orientada hacia el otro” (Batson, 2011, pág. 329). Generando “una sensación de similitud en los sentimientos experimentados por el yo y el otro, sin confusión

entre los dos individuos” (Decety, 2015, pág. 55). “Empatizar es el medio para compartir, y experimentar los sentimientos de otra persona” (Greenson, 1997, pág. 72). Siendo “la capacidad de ponerse en los zapatos mentales de otra persona para comprender sus emociones y sentimientos” (Goldman , 1986, pág. 437). Obteniendo “una respuesta afectiva más apropiada a otro de la situación de uno mismo” (Hoffman, 1993, pág. 234).

La empatía es la capacidad de pensar y sentir a uno mismo en la vida interior de otra persona” (Kohuth H. , 1996, pág. 52). Esto “implica la experiencia interna de compartir y comprender el estado psicológico momentáneo de otra persona” (Schafer, 2019, pág. 49). Es “la empatía entendida como un método de observación y recopilación de datos” (Kohuth J. , 2005, pág. 432). Y la empatía sería una necesidad del desarrollo (Kohuth J. , 2005, pág. 432).

La empatía es un medio para saber el estado de ánimo de los subordinados, con esta cualidad entiende y comprende las dificultades que atraviesan, para que por medio de esta experiencia el líder pueda observar y recopilar datos esenciales para el crecimiento de su equipo de trabajo. El líder necesita de la empatía como las personas del aire.

2.4.1 Competencia de la Empatía.

Solo pueden ser líderes efectivos quienes tienen inteligencia emocional, es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducirlos hacia un resultado positivo, la empatía es la herramienta para cada líder. Hay cuatro tipos de competencia de la empatía que permite el crecimiento de la unidad de trabajo.

a) Comprensión de los otros.

“Ser sensible y comprender los puntos de vista de los demás. Permanecer atento a las señales emocionales y tener una escucha activa” (Goleman, 2012, pág. 89).

b) Desarrollo de los otros:

“El desarrollo de los otros también ha sido denominado como “El efecto Pigmalión” o promover esperanzas positivas y permitir determinar las propias metas, ofreciendo seguridad y confianza a las personas que te rodean.” (Goleman, 2012, pág. 89).

c) Aprovechamiento de la diversidad.

“Respetar y saber relacionarse con personas de diferente índole, entendiendo la diversidad como una gran oportunidad. Para ello debemos afrontar los prejuicios, estereotipos y la intolerancia” (Goleman, 2012, pág. 89).

d) Conciencia política.

“Facilidad de las relaciones emocionales del grupo de manera interna o externa (desde dentro o fuera del grupo). Las personas que disponen de una rica red de relaciones suelen reconocer y comprender perfectamente lo que ocurre a su alrededor.” (Goleman, 2012, pág. 89).

Un líder efectivo necesita comprender las perspectivas del otro para saber cuál es su interés y, de esta forma, mostrar como su idea o iniciativa también contribuye a ese interés, escuchando activamente, analizando los sentimientos y prestar atención a toda la comunicación.

2.5 Solución de conflictos

La presencia de conflictos y momentos de tensión en las organizaciones, resultan casi inevitables en los equipos. Los grupos de trabajos están conformados por personas con diferentes personalidades, objetivos personales y profesionales, es por ello que surgen diferencias entre los colaboradores, es aquí la importancia del líder para llevar acciones que eviten los conflictos y no solo para eso sino para hacerle frente de una manera adecuada y eficiente. “Los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía, sin embargo, es de saber que este influye directamente en las personas que trabajan en dicho lugar y hace parte de su personalidad y de la manera cómo se afrontan diferentes situaciones y circunstancias en la vida” (García, 2015, pág. 5). Es importante que la empresa asuma los conflictos laborales de manera adecuada y una de ellas es desde el liderazgo y la buena dirección, lo cual permitirá disponer una forma ideal de solución de problemáticas desde el origen para así mejorar el ambiente laboral de la organización, es importante que las

estrategias que se utilicen estén acordes con el tipo de conflicto que se presente entre los trabajadores (García, 2015).

“La existencia del conflicto de trabajo se puede considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente, de una parte, los empresarios y de otra los trabajadores donde los intereses son contrapuestos” (González García, 2006, pág. 7). El conflicto más común suele situarse en posicionamientos competitivos de los dos sujetos. Los demandantes se centran en alcanzar un objeto material o inmaterial y olvidan la importancia de la relación. Perciben la disputa como un problema de suma cero, es decir, la pérdida de uno es ganancia de otro y viceversa. Por eso, también se ha caracterizado esta posición como un planteamiento “ganar-perder”, es decir, “yo gano- tú pierdes”. Esta aproximación conlleva a un riesgo alto de bloqueo, puesto que durante la negociación se encuentran pocos recursos que ofrecer al oponente (Barrientos Rastrojo, 2011).

“Los conflictos laborales, por pequeños que sean, constituyen fisuras en el funcionamiento de las sociedades; son notas discordantes que rompen con el estado de convivencia y armonía que debe prevalecer en los compuestos sociales” (Dávalos Morales, 1997, pág. 219). Es “toda tensión concreta y específica manifestada externamente entre trabajadores y empresarios, es decir, como las diferencias sugeridas entre empresarios y trabajadores en el marco de sus relaciones laborales” (González García, 2006, pág. 10). “Para establecer el tipo de método a utilizar en la resolución de conflictos, debemos tener en cuenta las causas que lo provocaron: aspectos económicos, modificaciones cualitativas y cuantitativas en el mercado laboral e innovaciones tecnológicas. Estos factores hacen que la adopción de sistemas tradicionales para resolución de los conflictos no sea aconsejable, ya que su utilización puede producir una confrontación con la propia negociación colectiva” (González García, 2006, pág. 16).

“Podemos incluir como método de resolución a aquellos organismos que existen para proporcionar estabilidad en las relaciones laborales que se han visto afectadas por una situación de conflicto. Existen dos grupos de métodos:

1. Aquellos que determinan el fin del conflicto como la mejor resolución. Éstos utilizarán para ello sistemas obligatorios, incluso, la intervención del estado, aun que

estos se perderán la posible negociación que hubiera podido existir entre partes afectadas.

2. Aquellos que toman como base el respeto a los derechos colectivos que propugnan la constitución española. Por ello estos métodos poseen dos funciones:

a) Una conciliadora, en la que prevalecerá el respeto a los derechos de las partes afectadas.

b) Otra facilitadora de la negociación colectiva entre las partes, usando sistemas tradicionales” (González García, 2006, pág. 17).

“Existe una clara diferencia entre los métodos de resolución de conflictos y las medidas de presión (Huelga, Cierre patronal, etc.), Consiste en la que medidas se pueden considerar como la manera de forzar a las organizaciones a adoptar un determinado método de resolución de conflicto. (González García, 2006, pág. 17).

Los distintos tipos de métodos de resolución que encontramos son:

- ✓ La mediación.
- ✓ El arbitraje.
- ✓ La solución jurisdiccional.
- ✓ Los buenos oficios.
- ✓ La decisión administrativa

Modos de abordar el conflicto.

“La resolución de conflictos conforma una forma de abordar en el que él sujeto persigue dos objetivos: (1) no lesionar la relación con el contendiente o hacerlo mínimamente y (2) obtener el máximo beneficio de los elementos que están en juego (materiales, psicológicos o de otra índole). Por ello, la relación de conflictos acostumbra a ligarse con “el modo más efectivo de enfrentarse” a las disputas, aunque algunas circunstancias aconsejan el uso de otras metodologías” (Barrientos Rastrojo, 2011, pág. 65).

El líder de una organización debe saber diagnosticar un conflicto, hacer un pronóstico, tomar las medidas pertinentes hasta que el problema desaparezca, debe de interpretar lo que ve y lo que no ve, de tal forma que tenga un dominio de la realidad de la organización de la que es responsable, es por ello que es importante que un buen líder tenga la capacidad, observación, interpretación y de intuición para la solución de conflictos.

2.6 Identidad institucional

El líder tiene grandes capacidades para dirigir, gestionar y motivar al resto de las personas, pero sobre todo tiene la capacidad de influenciar en la personalidad de cada colaborador que trabaja en su entorno social.

Hablar de responsabilidad de los liderazgos en el siglo XXI implica, necesariamente, atender lo mismo a factores sociales y ambientales, como a las consecuencias que las decisiones pudieran tener ante otras sociedades virtualmente vinculadas con la comunidad de pertenencia del líder. Todo liderazgo debe comprender que sus acciones, en la esfera pública o privada, tienen consecuencias para su entorno. Bajo esta consideración, es obligada la ponderación de sus acciones en la perspectiva de lograr una maximización del beneficio en ambas esferas (Alguera Ibáñez, 2004).

“La identidad tiene puntos de contacto con tantos campos, con toda la naturalidad podría considerarse como un medio para conectar entre si esos campos, es como un vínculo conceptual entre el individuo y su cultura” (Barahona, 1991, pág. 24). La identidad de una organización es la esencia de un ser vivo, es decir, la personalidad, lo que la diferencia del resto. Una organización no es un ser, es un cúmulo de estímulo lanzado por varias personas alineadas en uno o varios objetos comunes, y son estas las que aportan su esencia a la organización que componen (Matilla Blanco, 2012).

La identidad corporativa parte, por tanto, de la esencia e identidad de las personas que conforman la identidad. La identidad personal siempre va por delante de cualquier

organización y, por ello, la responsabilidad de la imagen recae sobre las partes que componen la estructura, pues de su conexión depende su proyecto (Matilla Blanco, 2012). “Nadie puede ser un buen líder si antes de uno no se lidera así mismo. Si nadie sabemos que comporta ser líder de uno mismo, ello nos ayudará a serlo en otras situaciones de la vida, como es la organización” (Larraitz Urrestilla, 2019, pág. 4).

“En la teoría de las relaciones públicas, la identidad es el verdadero ser de la organización; en la teoría del liderazgo, la identidad es la autodefinición del ser, la carga de significado con la que se etiqueta a la Esencia” (Matilla Blanco, 2012, pág. 142). “La construcción del marco con estímulos favorables a la evolución inicia con la creación de la identidad, la manera en que nos autodefinimos para tratar de entendernos a nosotros mismos y así proyectarnos en el Entorno. Una identidad que puede partir de la esencia, o no” (Matilla Blanco, 2012, pág. 141).

“El enfoque sociológico considera a la identidad como un proceso individual inconsciente (en su mayor parte), basado en la preexistencia de la sociedad, en el que la interacción tiene el propósito básico de influir en los otros, al mismo tiempo que se adoptan las actitudes de los demás y se reacciona de igual modo” (Meza Lueza, 2017, pág. 13).

El liderazgo promueve, actividades, rituales y estructuras que permitan a los miembros de una organización vivir su pertinencia, y conseguir resultados concretos para el grupo. El líder establece una identidad que permite darle un enfoque a la organización, entender mejor cuales son las metas que se pretenden alcanzar y entregar a la sociedad una carta de presentación

Capítulo III. Resultados

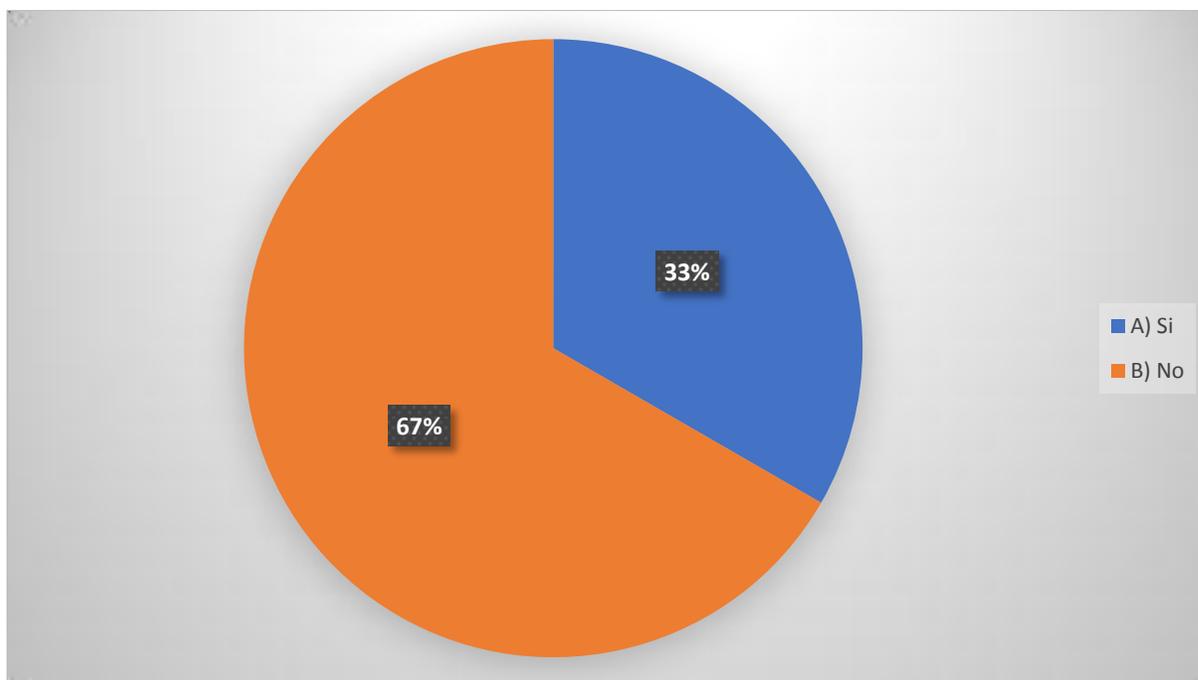
En este capítulo se abordará los resultados que se obtuvieron por medio de las encuestas aplicadas a los subordinados del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas. En base al objetivo del presente documento, es identificar el tipo de liderazgo ejercido en el área administrativa de la institución. Seguidamente se da a conocer el tipo de líder que predomina dentro de dicha Institución en base a las respuestas de los mismos colaboradores, el estilo de liderazgo que se ejerce dentro de esta institución es el democrático, debido a que este estilo es el que involucra con mayor frecuencia a los subordinados para la toma de decisiones que surge como resultado de un proceso de debate colectivo.

3.1 Actitud

Es el temperamento reflejado de los líderes frente a ciertas situaciones, ganando a seguidores e inspirando confianza al tener una visión clara y al ser un buen maestro, siendo asertivo sin perder la generosidad y amabilidad.

La siguiente figura presenta de manera porcentual el nivel de capacidad laboral del líder del área administrativa del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas.

Figura 2. Los problemas personales repercuten en el trato a los subordinados.

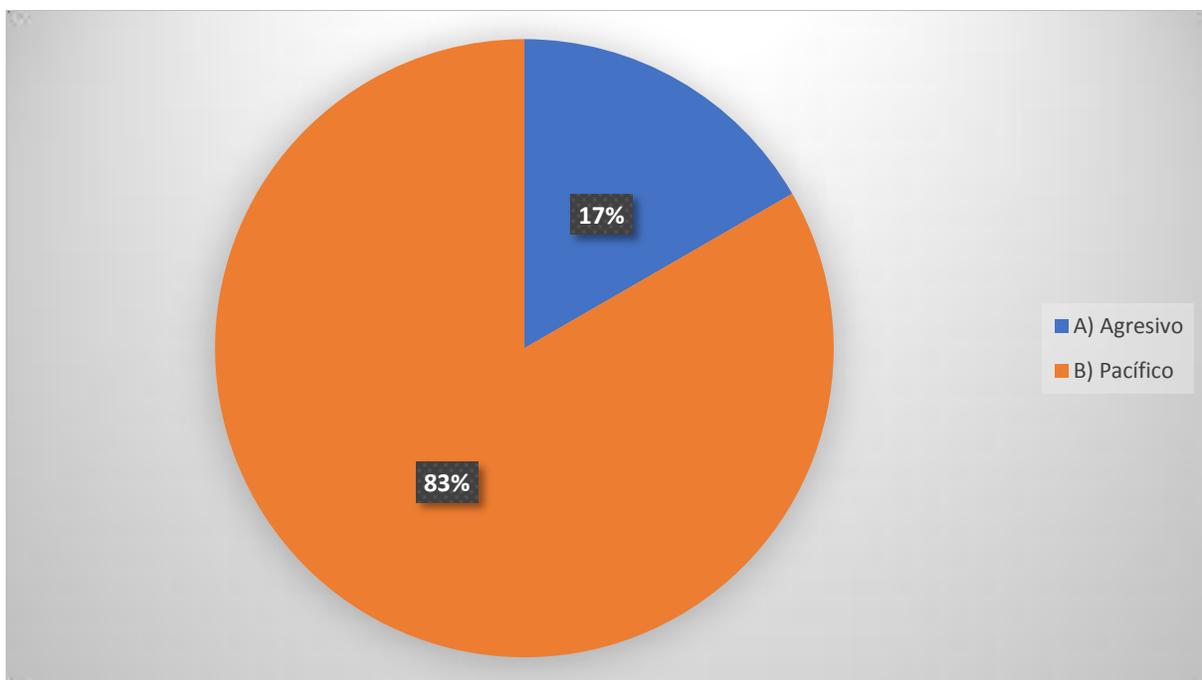


Fuente: Elaboración propia.

La figura muestra que la mayoría de los subordinados considera que a su líder no le afectan los problemas personales y de esta manera puede brindar un mejor trato para ellos, aprendiendo a separar los problemas personales y mostrar la mejor actitud ante su equipo de trabajo considerando que este tipo de líder es eficiente en sus labores. Por otra parte, una minoría de los empleados afirma diciendo que, si afectan sus problemas, considerando que el trato es deficiente en esos momentos.

La siguiente figura da a conocer sobre el temperamento del líder dentro del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chipas.

Figura 3. Temperamento de líder.

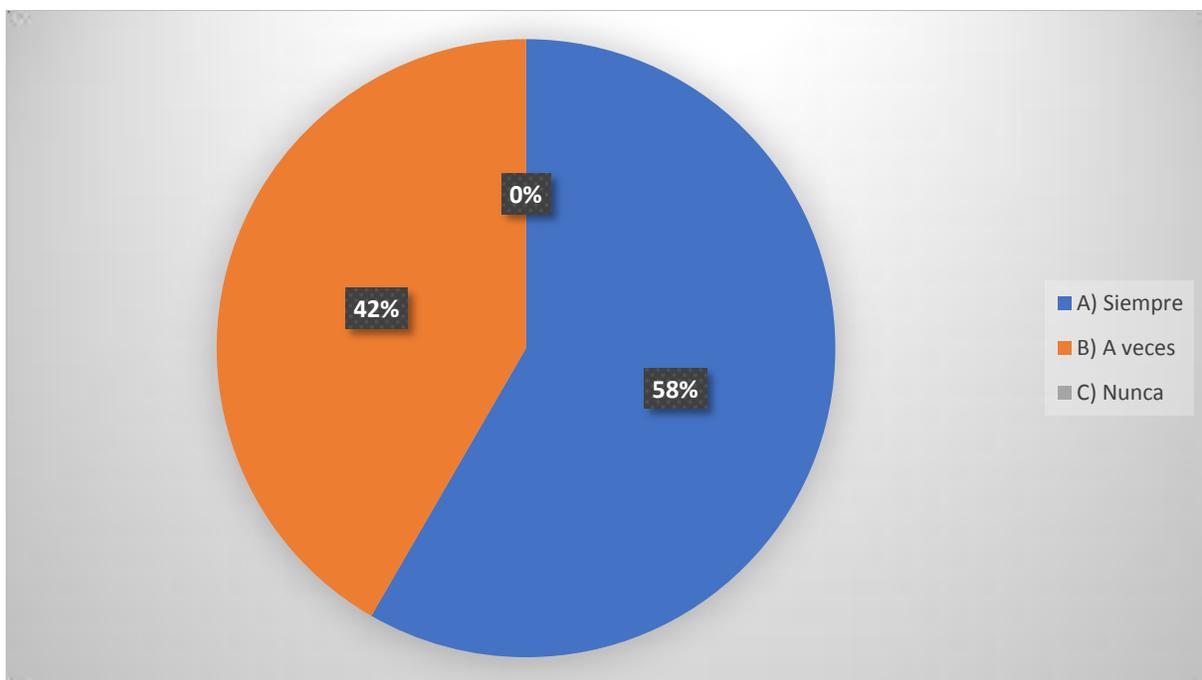


Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura, muestra que la mayoría del personal coincide en que su líder es una persona pacífica, y que este tiene control sobre su temperamento, es decir que sabe separar sus problemas y frustraciones de su trabajo, debido a que puede que tenga un mal momento y esto pudiera provocar que su temperamento se eleve y haga las cosas de una manera incorrecta, pero una mínima parte del personal dice que su líder es agresivo con ellos es decir que su temperamento es ofensivo, de acuerdo a lo observado se deduce que el líder es una persona con un temperamento muy pacífico y que tiene dominio sobre sus impulsos, ya que nunca muestra una actitud agresiva con el personal que tiene a su cargo.

La siguiente figura que se presenta, habla de la coherencia que tiene el líder en lo que dice y lo que ejecuta.

Figura 4. Coherencia entre lo que dice y ejecuta.



Fuente: Elaboración propia.

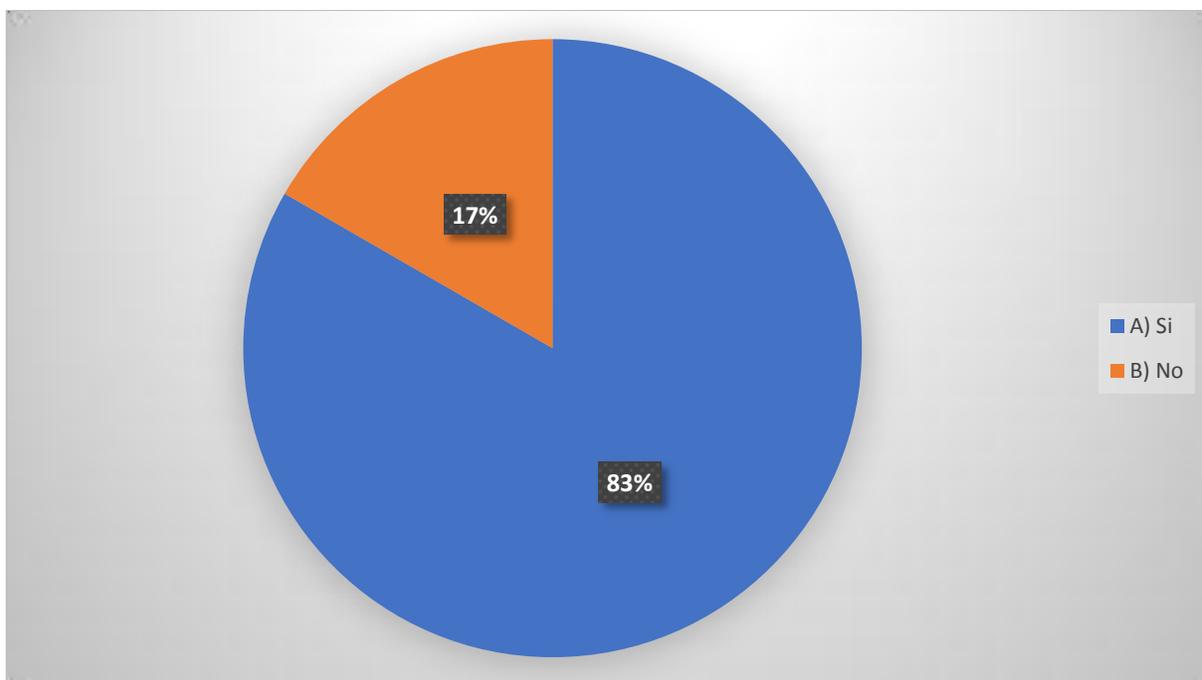
En la figura observada nos hace referencia a que el 58 % del personal del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas opinan y se dan cuenta que su líder siempre es seguro en lo que dice, ya que lo que el declara es lo que se termina haciendo, por otro lado se tiene a un 42 % que cuenta que no siempre el líder es coherente en lo que dice a lo que hace, ya que ha habido ocasiones en el cual quizás por las diversas circunstancias que se presenten en el momento terminan haciendo otra actividad diferente a lo que el líder les había instruido anteriormente.

3.2 Aptitud o habilidad

Es la capacidad o habilidad de los líderes para realizar adecuadamente una actividad, está atado a las habilidades que por naturaleza obtiene siendo este concepto de importancia para ser florecer el liderazgo.

La figura que se muestra a continuación es para saber si el líder de la institución es apto para manejar el liderazgo de la institución.

Figura 5. Apto para el liderazgo.

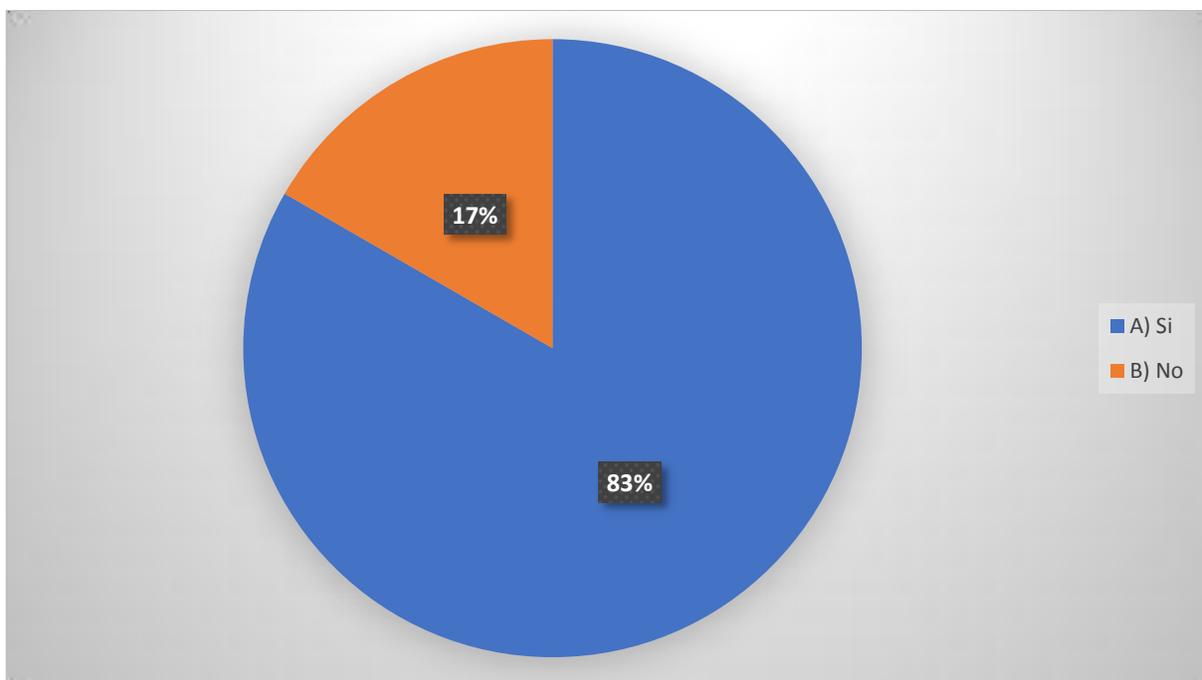


Fuente: Elaboración propia.

En esta figura refleja el trabajo realizado en el Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas muestra claramente que la mayoría de los colaboradores de dicha institución coinciden en que su líder es apto para manejar el liderazgo de la organización, siendo una persona que siempre esta con la actitud y positivismo ante todo para poder salir adelante con las actividades que les atribuya, en este caso también se tiene que el 17 % de los colaboradores encuestados marcan que para ellos el líder que actualmente tienen no es apto para llevar ese cargo o el nombre de líder de la organización.

La siguiente figura da a conocer si el líder tiene la capacidad para planificar y dirigir grupos de trabajo.

Figura 6. Capacidad para planificar y dirigir grupos de trabajo.

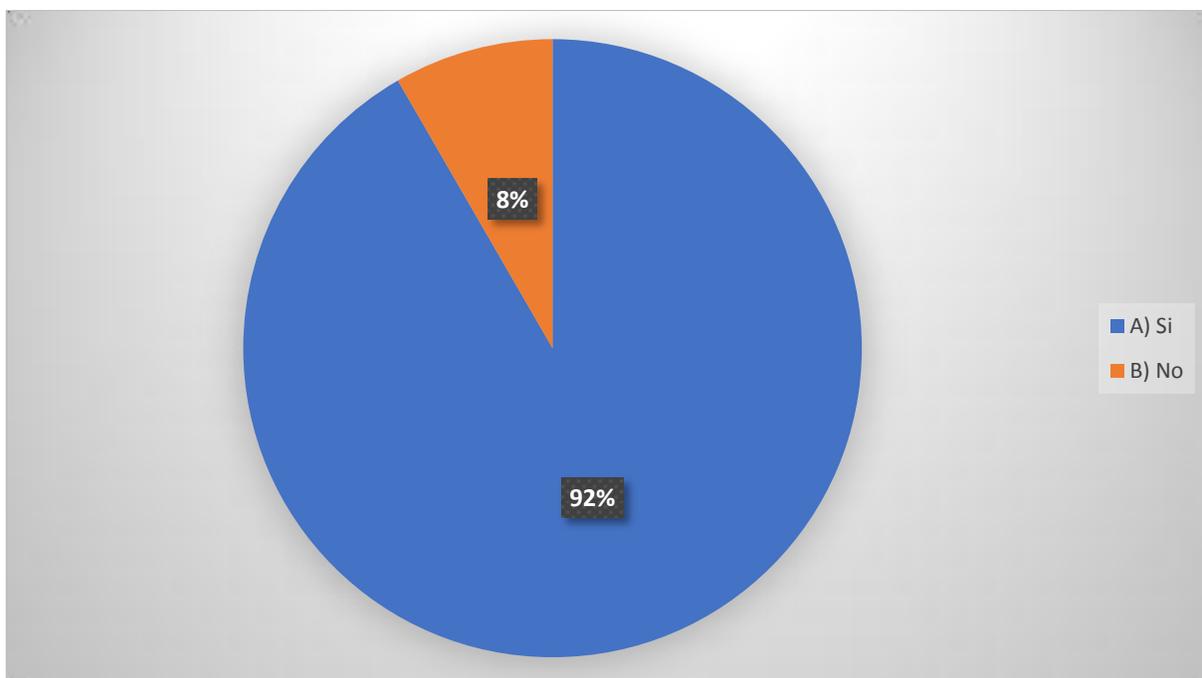


Fuente: Elaboración propia.

Los subordinados dicen que el líder de la institución del área administrativa considera que si tiene la capacidad de planificar y dirigir grupos de trabajo porque el 83 % de los subordinados encuestados están conformes con el líder que actualmente tienen porque el no solo manda lo que se tiene que hacer, el líder con el que cuenta el Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas es un líder que ayuda a llevar acabo las actividades que se tiene planeado, además que siempre impulsa a sus subordinados a subir de puesto y tener un crecimiento laboral. Sin embargo, se tiene a una mínima parte de los encuestados que no están conforme con su actual líder, porque para ellos el líder no hace mayor cosa más que estar sentado esperando reportes del día a día.

En esta figura que se presenta se da a conocer la habilidad que tiene el líder para clasificar, ordenar y sistematizar una fuente de información.

Figura 7. Clasificar, ordenar y sistematizar información.



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría del personal afirma que el líder de la institución tiene una gran capacidad para ordenar, clasificar y sistematizar fuentes de información, con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes tipos de elementos de información que se le es presentada en su labor como líder. Una mínima parte del personal dice que no tiene la capacidad para procesar dicha información.

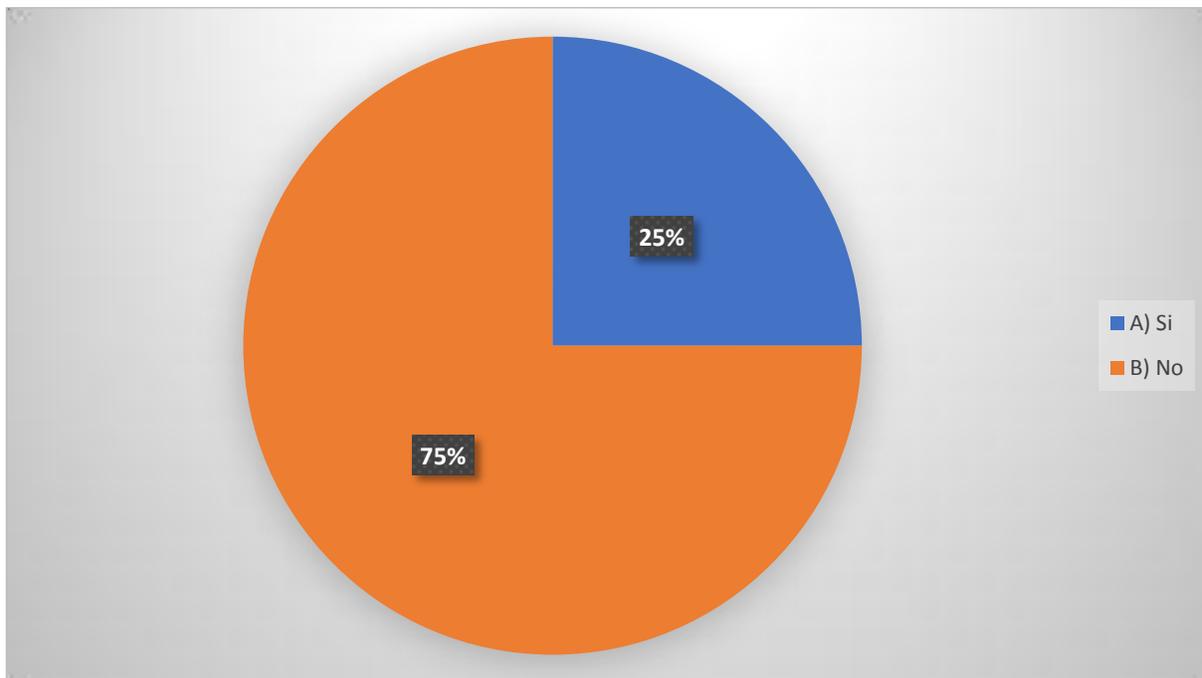
Por otra parte, se cuestiona si el líder es una persona que tiene poder para argumentar, convencer y ordenar. Como respuesta se dice que todos los colaboradores encuestados del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas responden que su líder actual tiene el poder de convencer y saber ordenar ya que es una persona persuasiva con sus actos a seguir que además de ser pacífica y tranquila tiene ese poder de saber mandar he imponer su autoridad de una manera muy sensata y tranquila.

3.3 Empatía

El líder debe de dar ejemplo de empatía a sus colaboradores, significa que sabe expresar sus sentimientos y comprende las emociones de su gente mostrando afecto y saber lo que su equipo de trabajo requiere.

En esta figura se da a conocer y se refleja de manera gráfica y porcentual, si el líder de la institución es una persona egocéntrica.

Figura 8. El ego.

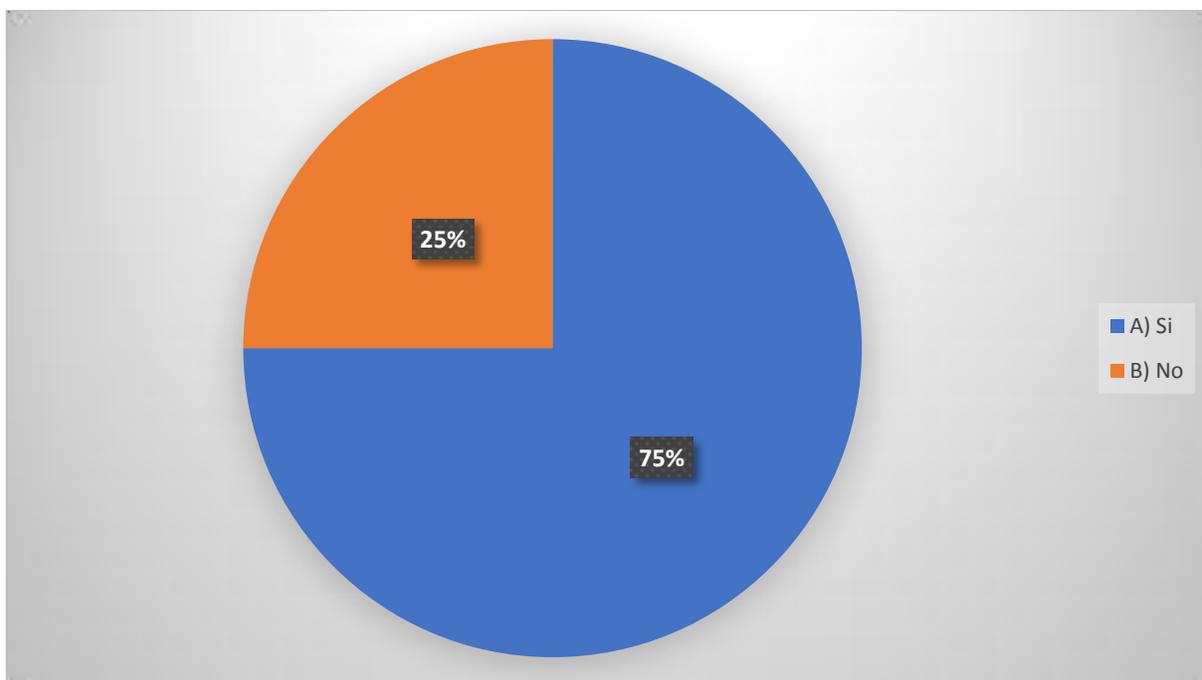


Fuente: Elaboración propia.

En la figura presentada marca que un 75 % del personal encuestado del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas, piensan que su líder en cuestión no es una persona egocéntrica debido a que es amistoso y amable con todos sin importarle las clases sociales o el nivel jerárquico en el que se encuentren, a diferencia del otro 25% dice lo contrario porque para ellos el líder se cree mejor que ellos y que debido a que es culto no juega o está haciendo bromas dentro de la institución.

En esta figura se da a conocer una característica bastante favorable para el líder, diciendo que es una persona positiva, brindando seguridad y confianza.

Figura 9. Promoviendo actitud positiva, seguridad y confianza.



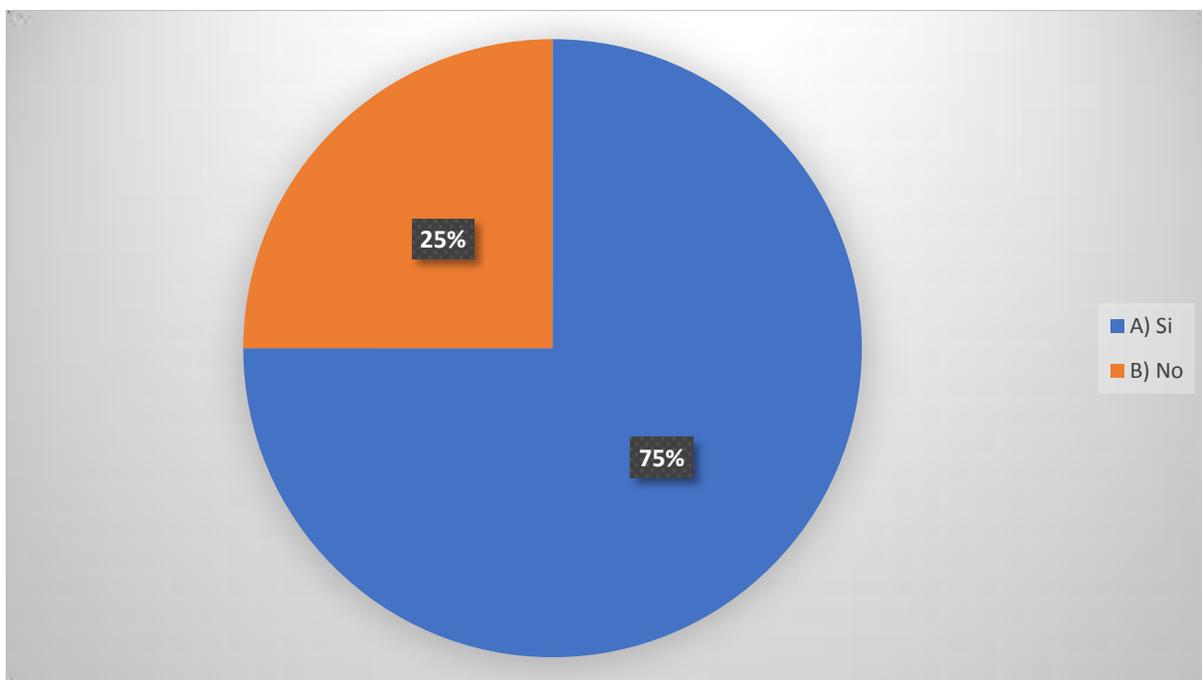
Fuente: Elaboración propia.

La mayoría del personal encuestado afirma que el líder, es una persona que promueve la confianza y la seguridad en ellos, para poder realizar sus actividades con una actitud positiva, mientras que la cuarta parte de ellos dice lo contrario que no es la persona indicada para el puesto de liderazgo, porque ellos sienten que no les promueve la confianza que ellos desean tener.

Los rasgos que aquí se muestran es la de un líder empático porque brinda la seguridad que deben de tener los subordinados al estar bajo el mando de su líder.

En esta figura se da a conocer si el líder respeta y sabe relacionarse con personas de diferente índole.

Figura 10. El respeta y se relaciona con personas de diferente índole.



Fuente: Elaboración propia.

En su mayoría del personal encuestado dice que el líder es una persona que respeta y sabe relacionarse con las diferentes índoles, esto para promover el crecimiento de la institución, un líder que es capaz de relacionarse de esta manera sabe que es momento para una gran oportunidad para afrontar los prejuicios, estereotipos y la intolerancia. Una cuarta parte afirma argumentado que el líder no tiene la habilidad para relacionarse con personas de distintas índoles, perjudicando el crecimiento laboral de los demás.

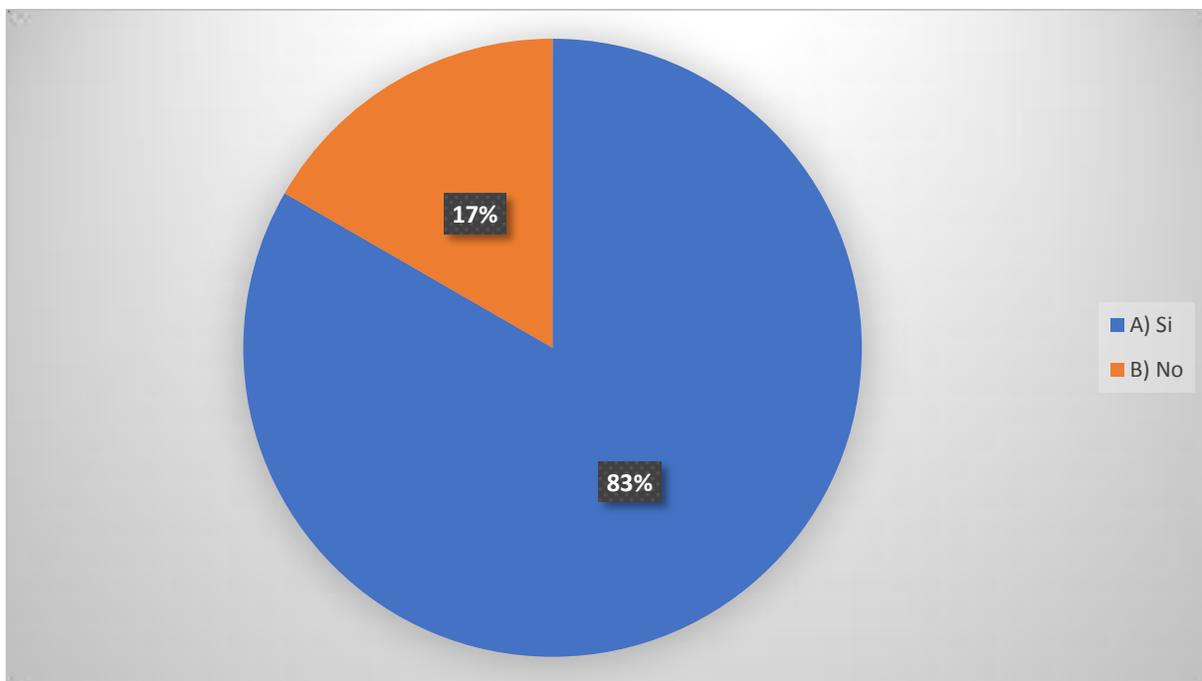
3.4 Solución de conflictos

La presencia de conflictos y momentos de tensión en la organización, resultan casi inevitables en los equipos. Los grupos de trabajo están conformados por personas con diferentes personalidades, objetivos personales y profesionales, es por ello que surgen

diferencia entre los colaboradores, es aquí la importancia del líder para llevar acciones que eviten los conflictos y no solo para eso sino para serle frente, de una manera adecuada y eficiente.

La siguiente figura muestra de manera clara que el personal opina que el líder es una persona que hace frente a los conflictos laborales.

Figura 11. Haciendo frente a los conflictos laborales.

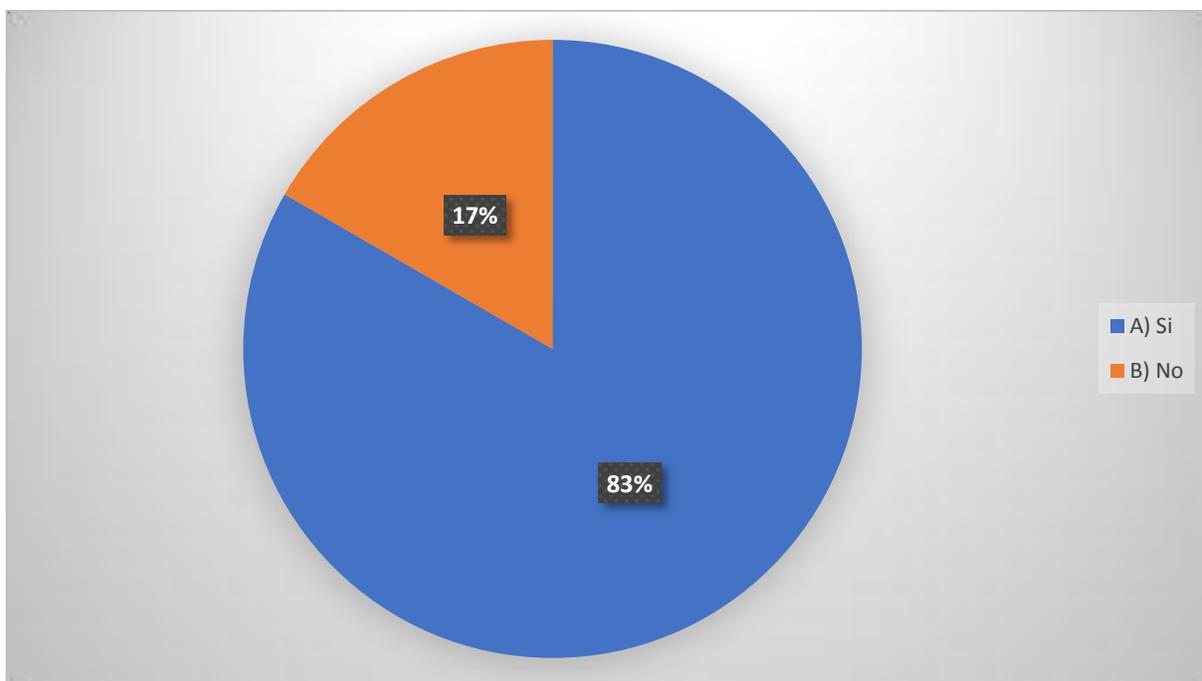


Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados afirma que el líder que tiene en el área administrativa del instituto nacional electoral de Villaflores, Chiapas es una persona que tiene la valentía para hacer frente a los problemas laborales y dar solución del mismo, pues es inevitable que se presenten conflictos porque hay distintos tipos de personalidades, metas y satisfacción profesional, pero es aquí donde entra la función de un buen líder, no los evita sino que los enfrenta y llega a una solución por medio de negociaciones entre los involucrados, una mínima parte dice que el líder no es capaz de hacerle frente a los problemas laborales y dar por bien todo lo que pasa.

La figura que a continuación se muestra habla de que el líder escucha las versiones de los involucrados en el conflicto

Figura 12. Saber escuchar.



Fuente: Elaboración propia.

El personal en su mayoría afirma que el líder que ellos tienen es una persona que sabe escuchar las distintas versiones del conflicto para dar una solución correcta sin afectar a nadie y dar la mejor resolución posible. Mientras que la minoría dice lo contrario que el líder actúa y no sabe escuchar las versiones de los conflictos.

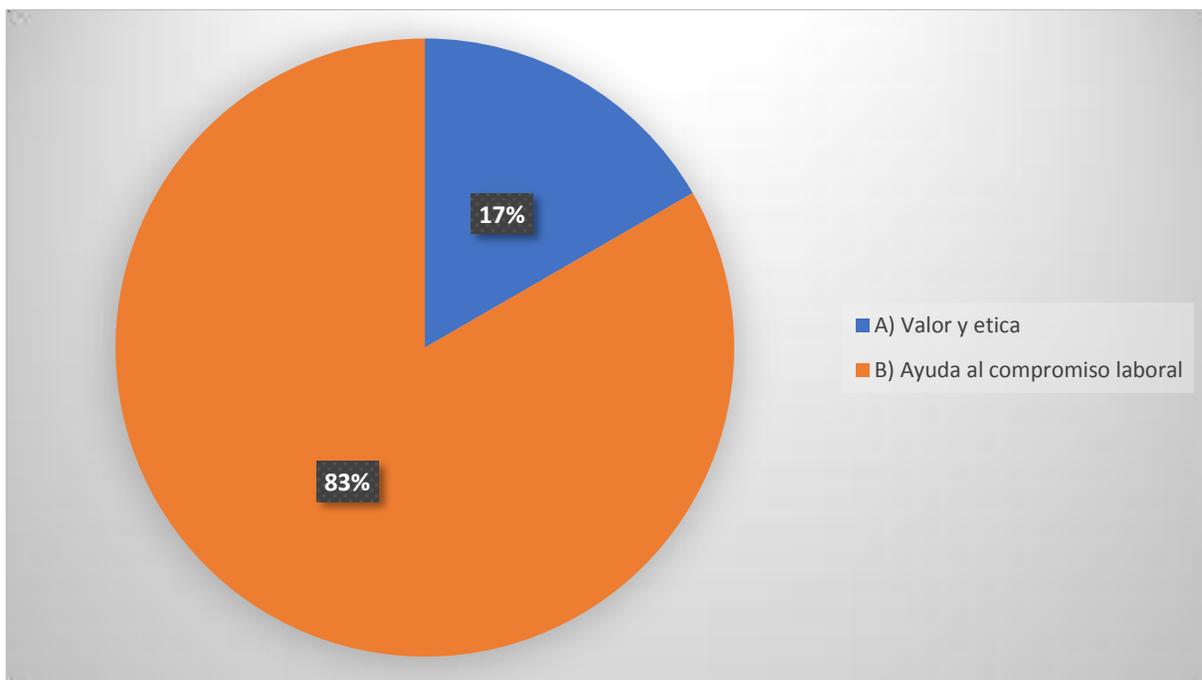
Por otra parte, se cuestiona si el líder y los involucrados de un conflicto aportan ideas de la solución del mismo, los encuestados afirman que si hay una negociación por parte de los involucrados y del líder para brindar una solución confiable y no vuelva a reincidir es por ello que todo el personal afirma que ambas partes aportan ideas claras para dar solución a los conflictos labores que se presentan.

3.5 Identidad institucional

El líder tiene grandes capacidades para dirigir, gestionar y motivar el resto de los subordinados, pero sobre todo tiene la capacidad de influenciar en la personalidad de cada colaborador que trabaja en su entorno social.

La figura que a continuación se presenta es acerca de que, si un líder puede proporcionar identidad y pertinencia institucional, ellos argumentan sus respuestas de la siguiente manera.

Figura 13. De qué manera influye en la identidad.

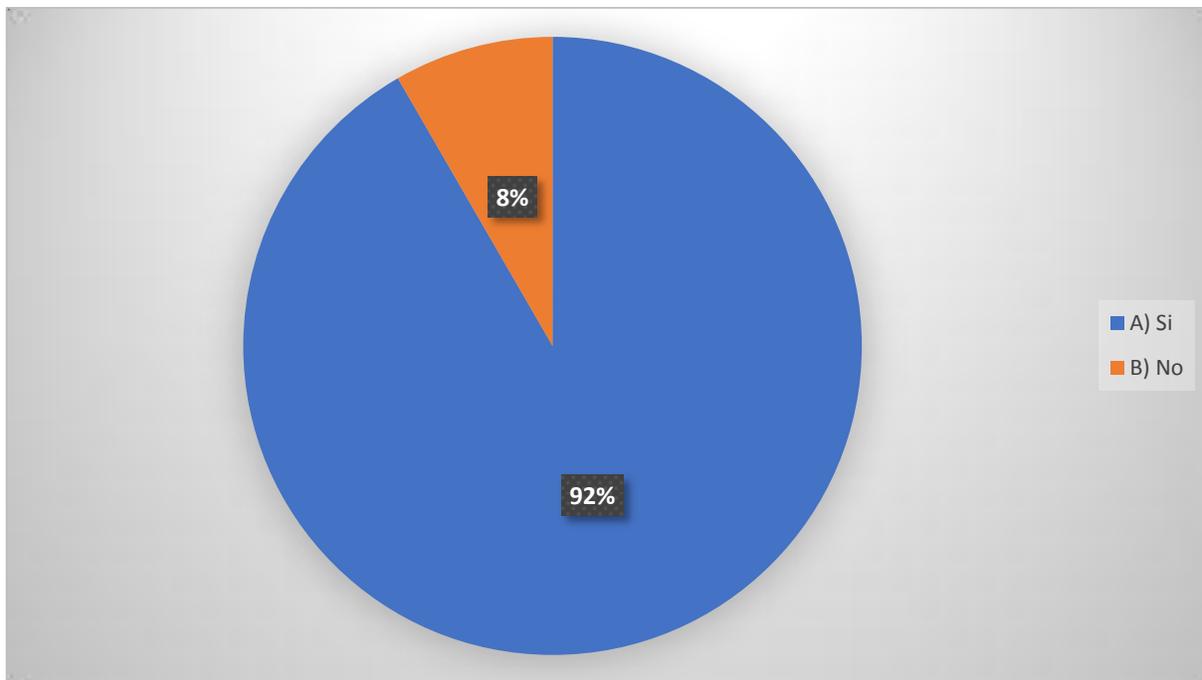


Fuente: Elaboración propia.

Esta figura deja muy en claro que la mayoría del personal afirma que la manera en la que el líder influye en la identidad y pertinencia institucional es mediante la ayuda al compromiso laboral, mientras que una mínima parte afirma que es mediante los valores y la ética que el líder influye en la identidad, dando como un resultado que si un líder es muy importante para brindar la pertinencia e identidad del personal que está bajo su mando.

La figura que a continuación se presenta es acerca de que si un líder transmite la visión y misión de la institución

Figura 13. Visión y misión.



Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados en su mayoría afirma que el líder transmite la visión y misión de la institución brindando la identidad que es necesaria para que ellos se sientan parte del trabajo y de la institución, mientras que la minoría dice que no puede transmitir la misión y visión.

Capítulo IV. Recomendaciones

Los líderes integran sus aptitudes y poder para influir en los demás, trae como consecuencias de una gran variedad de liderazgos, con comportamientos y características diferentes, a través de los años ha surgido diferentes modelos tratando de describir cómo se da la relación entre aptitudes, poder y que características particulares se obtienen. Es por eso que el liderazgo es uno de los papeles más importantes de una empresa al igual que una institución gubernamental y que desempeñan los administradores de la misma organización. La persona que desempeña el papel de líder influye en el comportamiento de uno o más seguidores, que lo siguen o aceptan su influencia por algún motivo.

El liderazgo en una institución es imprescindible porque es lo que define, en gran medida, el correcto rumbo de la misma y el buen funcionamiento de todo y en el Instituto Nacional Electoral no es la excepción debido a que es una organización demasiado grande y por lo mismo se tiene y se implementan muchas actividades dignas de ser dirigidas por un buen líder, como por ejemplo Taller de Diálogo y Negociación para Impulsar la Participación Política de las Mujeres, Talleres del Buen Trato a Clientes y Ciudadanos. Por eso el papel del líder es fundamental en la institución.

A continuación, se exponen las recomendaciones por cada variable.

Actitud es el temperamento reflejado de los líderes frente a ciertas situaciones, ganando a seguidores e inspirando confianza al tener una visión clara y al ser un buen maestro, siendo asertivo sin perder la generosidad y amabilidad. Se hacen las siguientes recomendaciones al líder de la institución para posibles de mejora, las principales observaciones son la interacción entre el líder y el personal de la institución, el temperamento del líder al igual que la administración de actividades, se aconseja al líder poder tomarse 15 minutos cada inicio de semana, para poder fomentar palabras motivadoras a sus subordinados y mediante esta actividad puede incluir dinámicas de integración grupal para que el personal se sienta cercano a las actividades y en este momento dar a conocer la planificación y cronograma de actividades para la semana. Observar figura 14.

Figura 14. Recomendaciones para la actitud.

Actitud.	
Aspecto a mejorar	Interacción entre el líder y el personal de la institución.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	Las Dinámicas de integración grupal son métodos utilizados en los grupos para conseguir un objetivo. <ol style="list-style-type: none"> 1. Espaldas pegadas. 2. El mensaje equivocado. 3. Armandando la frase. Ver anexos que contiene la tabla del desarrollo de las dinámicas.
Aspecto a mejorar	Temperamento del líder.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	Tomarse 15 minutos cada inicio de semana para que el líder se dirija a sus empleados con palabras motivadoras.
Aspecto a mejorar	La administración de actividades.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación. 2. Cronograma de actividades.

Fuente: Elaboración propia.

Aptitud o habilidad es la capacidad de los líderes para realizar adecuadamente una actividad, está atado a las habilidades que por naturaleza obtiene siendo este concepto de importancia para ser florecer el liderazgo. Las actividades a mejorar en esta variable son la dirección del equipo de trabajo porque mejora la importancia de los componentes, la unión de del grupo y la productividad de sus miembros, si el equipo no funciona adecuadamente, los resultados del grupo se verán afectados, conocer cómo funciona mejor un grupo de trabajo se convierte en una competencia para un individuo y para conocer la función es mediante espacios de pláticas, estableciendo objetivos y priorizando actividades, e incluso celebrando el éxito de los demás. Observar figura 15.

Figura 15. Recomendaciones para aptitud o habilidad.

Aptitud o habilidad.	
Aspecto a mejorar	Dirección del equipo de trabajo.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener espacios de orientación y ayuda al personal que realmente lo necesita. 2. Presentar información semanalmente mediante un cronograma de actividades. 3. Establecer objetivos y dar prioridades. 4. Identificar la hora más productiva. 5. Saber delegar actividades. 6. Celebrar el éxito.

Fuente: Elaboración propia.

El líder debe de dar ejemplo de empatía a sus colaboradores, significa que sabe expresar sus sentimientos y comprende las emociones de su gente mostrando afecto y saber lo que su equipo de trabajo requiere.

En esta variable se observa que los aspectos a mejorar son la motivación grupal y la habilidad para relacionarse con otras personas. La motivación grupal y la habilidad para relacionarse con otras personas es el motor de la conducta, es el deseo de hacer un esfuerzo para alcanzar metas de la organización. Observar figura 16.

Figura 16. Recomendaciones para la empatía.

Empatía.	
Aspecto a mejorar	Motivación grupal.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer metas y objetivos. 2. Reconocimientos. 3. Promover la participación. 4. Ubicación ideal para el puesto de trabajo. 5. Comunicación fluida con el personal.
Aspecto a mejorar	Habilidad para relación entre otras personas.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validación emocional. 2. Apertura de mente. 3. Cortesía. 4. Saber expresarse.

Fuente: Elaboración propia.

La presencia de conflictos y momentos de tensión en la organización, resultan casi inevitables en los equipos. Los grupos de trabajo están conformados por personas con diferentes personalidades, objetivos personales y profesionales, es por ello que surgen diferencia entre los colaboradores, es aquí la importancia del líder para llevar acciones que eviten los conflictos y no solo para eso sino para serle frente, de una manera adecuada y eficiente. Observar figura 17.

Figura 17. Recomendaciones para la solución de conflictos.

Solución de conflictos.	
Aspecto a mejorar	Haciendo frente los conflictos laborales.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las causas del conflicto laboral. 2. Que el líder pueda llamar a su oficina a los involucrados en cada conflicto que pueda surgir y que ambas partes den a conocer su punto de vista. 3. Brindar una resolución clara y sin afectar a terceros. 4. Trabajar la cultura de la institución y valores del personal.

Fuente: Elaboración propia.

El líder tiene grandes capacidades para dirigir, gestionar y motivar el resto de los subordinados, pero sobre todo tiene la capacidad de influenciar en la personalidad de cada colaborador que trabaja en su entorno social. Observar figura 18.

Figura 18. Recomendaciones para la identidad institucional.

Identidad institucional.	
Aspecto a mejorar	Proporcionando la visión y misión de la institución.
Dirigido al	Líder.
Propuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retroalimentación. 2. Multicanales.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión

La variable uno es la actitud, se refiere en cuanto al trato de líder hacia los subordinados, estos mencionan que el líder que ellos tienen dentro de la institución, es una persona con un buen carácter y que ofrece buen trato para sus colaboradores, de igual manera el líder tiene un temperamento pacífico y motivación para trabajar en equipo para conseguir los éxitos deseados de la institución. Se considera que su capacidad laboral es correcta y adecuada, resaltando las características de un líder democrático.

Los resultados que se obtuvieron de la segunda variable que refiere a la aptitud mencionan que el líder es apto para manejar las actividades de la organización, siendo así una persona que no tiene la necesidad de que alguien más pueda realizar las actividades por él, dicha aptitud refleja la de un líder democrático involucrando a todos en las actividades, teniendo los 4 tipos de aptitud que es la directiva, organización, persuasiva y social, que va desde la habilidad para planificar, dirigir, clasificar, ordenar, argumentar y convencer.

La tercera variable es empatía, está es cuando el ser humano se pone en el lugar de los otros, para entender sus situaciones y poder ser flexibles, una persona empática tiene la capacidad de promover ideas positivas, seguridad y confianza en el personal. Una persona con la habilidad de empatizar con los demás habla de un líder democrático, porque tiene comprensión para con los subordinados, brindando mayor fuerza a su legado como líder dentro de la institución, aprovechando la diversidad de personas con distintos ídoles e involucrando al grupo de manera interna o externa, reconociendo lo que ocurre en su entorno.

La cuarta variable que comprende a la solución de conflictos, se obtiene como resultados de ésta que en más de una ocasión han presenciado conflictos laborales debido a que hay distintos tipos de metas profesionales y personales. El líder es inteligente y sabe suavizar los conflictos, poniendo en claridad todos los elementos que provocaron el conflicto y dar la solución necesaria para el crecimiento del grupo, en esta parte todos participan dando sus opiniones y argumentos para la solución. Los líderes con esta habilidad marcan el estilo de liderazgo democrático.

La última variable que comprende la identidad institucional, refleja que cada uno de los subordinados se sienten parte de la institución, gracias a la ayuda que el líder les brinda y orientándolos en los valores y ética que cada uno debe de tener. El líder que tiene la habilidad para persuadir e influenciar en la identidad institucional de los subordinados refleja su capacidad para transmitir la visión y misión de la organización.

Se concluye con base a la hipótesis que la actitud, aptitud, empatía, la resolución de conflictos, la identidad institucional está en función de la correcta ejecución y desarrollo de las habilidades del líder.

el Estilo de liderazgo que se ejerce dentro del instituto nacional electoral de Villaflores, Chiapas es el democrático, debido a que este estilo es el que involucra con mayor frecuencia a los subordinados para la toma de decisiones que surge como resultado de un proceso de debate colectivo. El líder con este estilo es una persona que actúa siempre aconsejando a los subordinados y orientándolos para lograr las metas. Otros líderes pueden delegar su responsabilidad a sus subordinados o simplemente ejercen su dominio sobre ellos, el líder democrático lo que hace es cultivar la toma de decisiones, para que las ideas de los subordinados sean cada vez más útiles, precisas y orienta de manera clara, para incrementar la capacidad laboral y así asumir responsabilidades con mayor importancia.

Bibliografía

- Alguera Ibáñez, R. E. (2004). *Liderazgo y compromiso social* (Primera edición ed.). México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP).
- Allport, G. (1985). *La personalidad: su configuración y desarrollo*. México: Herder. Recuperado el 05 de Marzo de 2019
- Alvarez de Sayas , R. (1993). *Hacia un currículum integral y contextualizado*. Honduras: Universitaria. Recuperado el 04 de Marzo de 2019
- Alvarez, C. (2015). *Psicología* (2 ed.). México, México: pearson educacion. Recuperado el 10 de Marzo de 2019
- Archer , D. (2012). *Liderazgo* (1 ed.). Florida: Oxon. Recuperado el 7 de Marzo de 2019
- B. Catell, R. (1982). *El Análisis científico de la personalidad y la motivacion*. (Ilustrada ed.). México : Pirámide. Recuperado el 4 de Marzo de 2019
- Barahona, M. (1991). *Evolución Histórica de la Identidad Nacional*. Honduras: Guaymuras.
- Baron-Cohen, S. (2003). *Empatía cero : nueva teoría de la crueldad*. Mexico: Alianza Editorial.
- Barrientos Rastrojo, J. (2011). *Resolución de conflictos desde la Filosofía Aplicada y desde la Mediación. Manual formativo*. Universidad Católica Portuguesa.
- Batson, C. D. (2011). *Altruism in Humans*. New york: Oxford University Press. Recuperado el 17 de Febrero de 2019
- Berger , D. (2012). *Clinical empathy*. Texas: Pearson.
- Brito Fernández, H. (2015). *Educación* (Vol. 5). La Habana: Universidad de Texas . Recuperado el 10 de Marzo de 2019
- Cattel, R. B. (1957). *Teoria del rasgo*. Texas.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw-Hill de México.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos* . México: McGraw-Hill. Recuperado el 23 de Febrero de 2019

- County, H. (2009). *Introducción al liderazgo organizacional* (3a ed.). Texas: Aecadia Publishing.
Recuperado el 5 de Marzo de 2019
- Cuadrado, I. (2003). Estilo de liderazgo. *acción psicológica*, 2(2), 22. Recuperado el 10 de Marzo de 2019
- D'Souza, A. (2006). *Descubre tu liderazgo* (2a ed.). México: SAL TERRAE. Recuperado el 8 de Marzo de 2019
- Danilo V, M. (1981). *Didáctica de la escuela media*. La Habana: Pueblo y educación.
- Dávalos Morales, J. (1997). Conflictos del trabajo. En N. Buen Lozano, & E. Morgado Valenzuela, *Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social* (pág. 875). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Decety, J. (Mayo de 2015). Manejo de la empatía en la interconsulta. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 12(1), 55. Recuperado el 10 de MARzo de 2019
- Eisenberg, N. (1995). *Social Development*. Arizona: SAGE.
- Faris, N. A. (2011). *Psicología*. Boston: Bubok. Recuperado el 05 de Marzo de 2019
- Fiedler, K. (1990). *Escritos sobre el Arte* (1 ed.). México: Visor. Recuperado el 7 de Marzo de 2019
- García, E. C. (2015). La Resolución de Conflictos Laborales: Un Verdadero Desafío para el área de Talento Humano en las Empresas. En E. C. García, *La Resolución de Conflictos Laborales: Un Verdadero Desafío para el área de Talento Humano en las Empresas*. (pág. 23). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Gibb, C. A. (1969). *Los principios y Rasgos del liderazgo* (1 ed.). Texas: Centro interamericano de desarrollo rural y reforma agraria . Recuperado el 27 de Febrero de 2019
- Goldman , A. (1986). *Epistemology and Cognition*. Cambridge : Harvard University Press.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Gonzales García, M. J. (2006). *Gestión de Conflictos Laborales*. España: Antequera (Málaga) Innovación y Cualificación.
- Greenson, R. R. (1997). *Técnica y práctica del psicoanálisis*. Arizona: siglo xxi.

- Hendrickson Eagly , A., & Chaiken , S. (1993). *The Psychology of Attitudes* . Michigan: Pearson.
Recuperado el 04 de Marzo de 2019
- Hoffman, M. (1993). *Educación emocional*. México: Pearson educacion. Recuperado el 08 de Marzo de 2019
- Jhon , M. (2009). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo*. New york: Grupo Nelson. Recuperado el 6 de Marzo de 2019
- Jiménez Burillo, F. (2006). *Psicología de las relaciones de autoridad y de poder* (8° ed.). México: Editorial UOC. Recuperado el 05 de Marzo de 2019
- Katz, D. (1989). *El enfoque funcional en el estudio de las actividades*. Barcelona: Hora S.A. Recuperado el 05 de Marzo de 2019
- Keith , D. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (10a ed.). México: McGraw-Hill.
Recuperado el 7 de Marzo de 2019
- Kohuth, H. (1996). *Análisis del self: el tratamiento psicoanalítico de los trastornos narcisistas de la personalidad*. Barcelona: Amorrortu.
- Kohuth, J. (2005). *Empatía* (3° ed., Vol. 6). Florida: Books. Recuperado el 10 de Marz de 2019
- Kotter, j. P. (2004). *Qué hacen los líderes* (1 ed.). Boston: Gestión 2000. Recuperado el 6 de Marzo de 2019
- Krech, D. (2018). *Theory and Problems of social Psychology (Classic Reprint)* (5° ed., Vol. 5). (R. Crutchfield, Ed.) California: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de Febrero de 2019
- Lampert, K. (2006). *Traditions of Compassion: From Religious Duty to Social Activism*. Arizona: Springer.
- Larraitz Urrestilla, B. (2019). *Un líder mindful*. Barcelona España: Serveis editorials, scp.
- Lewin, K. (1993). *Estilos de liderazgo* (1a ed.). México: Pearson. Recuperado el 11 de Marzo de 2019
- Matilla Blanco, M. Á. (2012). *Genesis del liderazgo*. España: Curculo rojo.
- Maxwell, J. (s.f.). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo y Las 21 cualidades indispensables de un líder*. EE.UU.: Caribe-Betania.

- Meza Lueza, J. (2017). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa volumen 1*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Newcomb, T. (1959). *Social Psychology* (3 ed.). (D. Press, Ed.) California: Dryden Press. Recuperado el 2 de Marzo de 2019
- Pecina Hernández, J. C., & Kimble, C. (2002). *Psicología social de las Américas* (1° ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 05 de Marzo de 2019
- Pezzi, J. P., Chávez Núñez, G., & Minda, P. (1996). *Identidades en construcción*. Ecuador: Abya-Yala.
- Rodrigues Marin , J. (1198). Psicología Clínica una nueva especialidad sanitaria. *Papeles del psicologo*, 69, 23. Recuperado el 3 de Marzo de 2019
- Rosenberg , M., & Hovland , C. (1960). *Psicología* (1 ed.). Mexico: Narcea. Recuperado el 05 de Marzo de 2019
- Santos, J. A. (2005). *La ruta un mapa para construir futuros* (1 ed.). México: Norma . Recuperado el 10 de marzo de 2019
- Schafer, R. (2019). *The Analytic Attitude*. arizona: Routledge.
- Schlesinger, A. M. (1993). *Psicología* (8° ed., Vol. 69). Manhathan: California. Recuperado el 10 de marzo de 2019
- Secord, P. F., & Backman, C. W. (1964). *Social Psychology* (9° ed., Vol. 9). New York, Estados unidos : McGraw-Hill. Recuperado el 18 de Febrero de 2019
- Senge, P. (2009). *La Quinta disciplina* . Granica.
- Senge, P. (2012). *La quinta disciplina* . Texas, Estados Unidos : Ediciones Granica. Recuperado el 5 de Marzo de 2019
- Stoner, J. A. (2000). *Administración* (6a ed.). México: Pearson . Recuperado el 4 de marzo de 2019
- Tannienbaum, R., & Schmidt, W. (2004). *Administración*. México: Pearson. Recuperado el 6 de Marzo de 2019
- Thomas, W. I., & Znaniecki, F. (1996). *Thee Polish Peasant in Europe and America*. (W. I. Thomas, Ed.) Chicago: University Of Illinois. Recuperado el 05 de Marzo de 2019

Thorndike , E. (2014). *Education psychology* (5° ed., Vol. 31). New York, Estados Unidos : Routledge.

Recuperado el 21 de Febrero de 2019

Triandis , H. C. (1971). *Attitude an Attitude Change* (8° ed., Vol. 2). (J. Wiley, & Sons, Edits.) California,

Estados Unidos : Universidad de California. Recuperado el 21 de Febrero de 2019

Weber, M. (1995). *La idea de liderazgo* (1a ed.). México: Pearson. Recuperado el 12 de Marzo de 2019

Capítulo V. Anexos

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

PROYECTO DE TESIS

El liderazgo es un elemento importante dentro de las organizaciones y de esta manera tiene influencia sobre los subordinados, ya que son, los líderes quienes están al frente para llevar al éxito a las personas o llevarlos a una deficiencia laboral.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: El personal del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas.

OBJETIVO: Recoger información sobre el liderazgo y su influencia en el rendimiento laboral de los subordinados del Instituto Nacional Electoral de Villaflores, Chiapas.

Indicaciones: lee cuidadosamente cada pregunta y marca solo la pregunta correcta.

I. Actitud

1. ¿Consideras que tu líder le afecta sus problemas personales, y repercute con el trato hacia los subordinados?
A) Si B) No
2. Consideras que tu líder tiene un temperamento:
A) Agresivo B) Pacifico
3. ¿Tu líder es una persona optimista y positiva?
A) Si B) No
4. ¿Tu líder es coherente entre lo que dice y ejecuta?
A) Siempre B) A veces C) Nunca

II. Aptitud

5. ¿Consideras que tu líder es apto para manejar el liderazgo de la organización?

A) Si B) No

6. ¿Tu líder tiene la capacidad de realizar tareas concretas sin necesidad de que alguien más lo haga por el?

A) Si B) No

7. ¿Tu líder es una persona directiva, tiene la capacidad para planificar y dirigir grupos de trabajo?

A) Si B) No

8. ¿Tu líder tiene la capacidad para planificar y dirigir grupos de trabajo?

A) Si B) No

9. ¿El líder es una persona que tiene el poder para argumentar convencer y ordenar?

A) Si B) No

10. ¿Tu líder manifiesta la habilidad para comprender las capacidades laborales?

A) Si B) No

III. Empatía.

11. ¿Tu líder es una persona egocéntrica?

A) Si B) No

12. ¿El líder de la oficina es comprensivo con los otros?

A) Si B) No

13. ¿Tu líder promueve ideas positivas, seguridad y confianza?

A) Si B) No

14. ¿Tu líder respeta y sabe relacionarse con personas de diferente índole?

A) Si B) No

15. ¿Tu líder reconoce y comprende lo que ocurre a su alrededor?

A) Si B) No

IV. Solución de conflicto.

16. ¿Tu líder hace frente a los conflictos laborales es decir actúa y da resolución del mismo?

A) Si B) No

17. ¿Las estrategias para la solución de conflictos son acordes con el tipo de conflicto que se presenta?

A) Si B) No

18. ¿Hay negociación en la solución de conflictos?

A) Si B) No

19. ¿Tu líder es una persona que escucha versiones del conflicto?

A) Si B) No

20. ¿El líder y los involucrados de un conflicto aportan ideas para la solución del mismo?

A) Si B) No

V. Identidad institucional.

21. ¿Tu líder te ayuda a lograr metas laborales?

A) Si B) No

22. ¿Crees que el líder influye en tu identidad institucional?

A) Si B) No

23. ¿Por qué? argumenta tu respuesta:

Tabla de dinámicas.

Dinámica	Objetivo	Desarrollo	Total de participantes	Tiempo
Espaldas pegadas	Fomentar el trabajo en equipo	Dos participantes se sientan en el suelo espalda con espalda, cruzando sus brazos a modo de quedar unidos y trataran de ponerse de pie sin apoyarse de sus manos	De 6 a 40	10 a 15 minutos
El mensaje equivocado	Reflexionar sobre la información enviada por varios interlocutores	Los participantes se forman en una línea, la primera persona se le da a conocer una frase y tiene que compartirla con el segundo y este al tercero, y así sucesivamente hasta llegar con el ultimo de la fila. El ultimo dirá la frase o el mensaje en voz alta y ver si coincide con el primero de la fila.	De 8 a 12	10 a 15 minutos
Armando la palabra	Interactuar y conocerse mutuamente	El facilitador reparte hojas con palabras escritas para formar una frase, y los integrantes deben de formar la frase oculta.	De 5 a 20	10 a 15 minutos