

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO  
TRANSFORMACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE COURIER EN LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Milagros Juana Sarita Paricahua Moreno**

**ASESOR:**

**Mg. Juan José Kaneko Aguilar**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi Padre Celestial, a mis Padres, mi familia, hermanos espirituales y amigos. Con amor para ustedes.

*"Pide a Dios que Bendiga tus planes y ellos serán un éxito". Proverbios 16:3*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios en primer lugar por haberme concedido la vida, la fuerza y perseverancia para continuar con los sueños que anhelo. Sin el nada de lo que he alcanzado sería posible.

A mis padres José Luis y Martha que con su apoyo y amor incondicional han estado conmigo siempre, tratando de suplir mis necesidades dentro sus posibilidades. Asimismo a mis hermanos Sheila, Luis, Ingrid, Roberto, José, Cesia y a mis sobrinas porque Dios permitió que seamos una Familia. Los quiero mucho.

Quiero agradecer a mi Hermanos de la iglesia de Cristo en Santo Domingo por su amor, aliento, confianza y sus oraciones para conmigo. Mi gran aprecio para cada uno de ellos.

Quiero agradecer a mis asesores por su colaboración con la presente investigación.

Al Sr. Luis Nieto, Gerente General de la empresa de Courier, quien brindo disponibilidad facilitándome la aplicación de mis cuestionarios, asimismo a cada uno de los trabajadores que participaron, aun cuando su tiempo es muy valioso.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos por su apoyo y amor, sé que nombrarlos a cada uno y describirlo no alcanzaría, pero tengo sus nombres en mi corazón, sé que Dios los puso en mi camino para aprender de ustedes y acompañarnos a lo largo de nuestra existencia, Gracias por su amistad! *“El hombre que tiene amigos ha de mostrarse amigo; Y amigo hay más unido que un hermano. Proverbios 18:24”*

## PRESENTACIÓN

Hoy las organizaciones reclaman más líderes que gerentes. Los líderes orientan e infunden ganas a sus seguidores para la consecución de la visión de la organización. El líder se siente comprometido con su grupo, su organización y su entorno. Así mismo, busca el éxito y la competencia fundamentado en valores de equidad, solidaridad, cooperación, entre otros. Mientras que los gerentes se conforman con la eficiencia en el proceso administrativo, los líderes conducen a las personas hacia metas más trascendentales, determinando qué necesitan hacer los seguidores para alcanzar sus objetivos personales y los de la organización. Un elemento importante de lo expresado hasta ahora, es el manejo de las relaciones líder- seguidor, en las cuales, las expectativas mutuas son fundamentales para el logro del éxito organizacional. Es por ello que la inteligencia emocional ayudara al líder transformacional a ejercer e interactuar de manera más eficiente al líder con su entorno.

Goleman define a la inteligencia Emocional como: “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en los demás, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros”. La “Inteligencia Emocional” no significa ser simpático, ni tampoco dar rienda suelta a los sentimientos. Por el contrario, significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces y en busca de una meta común.

Por todo lo expuesto anteriormente, se considera importante el estudio de la inteligencia emocional y el Liderazgo transformacional. Para que posteriormente se realicen más estudios y/o capacitaciones a trabajadores para su desarrollo personal y profesional.

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| <b>AGRADECIMIENTOS</b>   | iii |
| <b>PRESENTACIÓN</b>  | iv  |
| <b>RESUMEN</b>   | ix  |
| <b>ABSTRACT</b>  | x   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  | xi  |
| <br>   |     |
| <b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>                         |     |
| <br>   |     |
| 1.1. Planteamiento del problema                                      | 1   |
| 1.2. Formulación del problema  | 3   |
| 1.3. Justificación   | 4   |
| 1.4. Antecedentes  | 4   |
| 1.4.1 Internacionales  | 4   |
| 1.4.2 Nacionales   | 4   |
| 1.5. Objetivos   | 12  |
| 1.5.1. General   | 12  |
| 1.5.2. Especifico  | 12  |
| <br>   |     |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>                                    |     |
| <br>   |     |
| 2.1. Marco teórico.  | 13  |
| 2.1.1 Inteligencia emocional   | 13  |
| 2.1.1.1 Modelo de Inteligencia emocional y social de Baron           | 13  |
| 2.1.1.2 Modelo Explicativo de Goleman                                | 16  |
| 2.1.1.3 Modelo de Mayer y Salovey                                    | 17  |
| 2.1.2 Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones | 20  |
| 2.1.3 Liderazgo  | 21  |
| 2.1.3.1 Teoría de rasgos y conductista                               | 21  |
| 2.1.3.2 Teoría Situacional o de contingencia                         | 22  |
| 2.1.3.3 Teoría del liderazgo Transaccional                           | 21  |
| 2.1.3.4 Teoría del liderazgo Transformacional                        | 24  |
| 2.1.4 Importancia del liderazgo en las organizaciones                | 32  |
| 2.1.5 La inteligencia emocional y liderazgo                          | 33  |
| 2.2 Marco Conceptual   | 34  |
| 2.2.1 Inteligencia emocional   | 34  |
| 2.2.2 Liderazgo  | 35  |
| 2.2.3 Liderazgo transformacional                                     | 36  |

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Hipótesis                                       | 37 |
| 3.1.1 Hipótesis general                              | 37 |
| 3.1.2 Hipótesis específicas                          | 37 |
| 3.2. Variables                                       | 38 |
| 3.2.1. Definición conceptual                         | 38 |
| 3.2.2. Definición operacional                        | 38 |
| 3.3. Metodología                                     | 39 |
| 3.3.1. Tipos de estudio                              | 39 |
| 3.3.2. Diseño  | 39 |
| 3.4. Población y muestra                             | 40 |
| 3.5. Método de investigación                         | 40 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 41 |
| 3.6.1 Inventario de Inteligencia Emocional           | 41 |
| 3.6.2 Escala de Liderazgo Transformacional           | 45 |
| 3.6.2.1 Estudio Piloto                               | 47 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos                    | 50 |

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1 Estadísticos descriptivos de Inteligencia Emocional     | 51        |
| 4.2 Prueba de normalidad de Inteligencia emocional          | 52        |
| 4.3 Niveles de Inteligencia Emocional                       | 53        |
| 4.4 Estadísticos Descriptivos de Liderazgo Transformacional | 57        |
| 4.5 Prueba de normalidad de Liderazgo Transformacional      | 57        |
| 4.6 Niveles de Liderazgo Transformacional                   | 58        |
| 4.7 Análisis Inferencial                                    | 60        |
| <b>5. DISCUSIÓN</b>   | <b>61</b> |
| <b>6. CONCLUSIONES</b>                                      | <b>64</b> |
| <b>7. SUGERENCIAS</b>                                       | <b>65</b> |
| <b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                        | <b>66</b> |
| <b>9. ANEXOS</b>  | <b>74</b> |

**INDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla N° 01</b><br><i>Muestra según Genero</i>  | 41 |
| <b>Tabla N° 02</b><br><i>Niveles de Interpretación de la Prueba de Inteligencia Emocional</i>    | 44 |
| <b>Tabla N° 03</b><br><i>Opinión de jueces según el índice binomial</i>                          | 48 |
| <b>Tabla N° 04</b><br><i>Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Liderazgo Transformacional</i> | 48 |
| <b>Tabla N° 05</b><br><i>Alfa de Cronbach y correlación ítem-test</i>                            | 49 |
| <b>Tabla N° 06</b><br><i>Niveles de liderazgo transformacional</i>                               | 50 |
| <b>Tabla N° 07</b><br><i>Estadísticos descriptivos de Inteligencia Emocional</i>                 | 51 |
| <b>Tabla N° 08</b><br><i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Inteligencia Emocional</i>              | 52 |
| <b>Tabla N° 09</b><br><i>Niveles de inteligencia emocional general</i>                           | 53 |
| <b>Tabla N° 10</b><br><i>Niveles de inteligencia emocional según género Femenino</i>             | 53 |
| <b>Tabla N° 11</b><br><i>Niveles de inteligencia emocional según género Masculino</i>            | 54 |
| <b>Tabla N° 12</b><br><i>Niveles de la dimensión Intrapersonal</i>                               | 54 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla N° 13</b><br><i>Niveles de la dimensión Interpersonal</i>                              | 55 |
| <b>Tabla N° 14</b><br><i>Niveles de la dimensión Adaptabilidad</i>                              | 55 |
| <b>Tabla N° 15</b><br><i>Niveles de la dimensión de Manejo de Estrés</i>                        | 56 |
| <b>Tabla N° 16</b><br><i>Niveles de la dimensión Estado de Animo</i>                            | 56 |
| <b>Tabla N° 17</b><br><i>Estadísticos Descriptivos de Liderazgo Transformacional</i>            | 57 |
| <b>Tabla N° 18</b><br><i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Liderazgo Transformacional</i>         | 57 |
| <b>Tabla N° 19</b><br><i>Niveles de Liderazgo Transformacional general</i>                      | 58 |
| <b>Tabla N° 20</b><br><i>Niveles de Liderazgo Transformacional según género Femenino</i>        | 58 |
| <b>Tabla N° 21</b><br><i>Niveles de Liderazgo Transformacional según género Masculino</i>       | 59 |
| <b>Tabla N° 22</b><br><i>Relación entre Inteligencia Emocional y Liderazgo transformacional</i> | 60 |

## RESUMEN

Se analiza la relación que existe entre Inteligencia emocional y Liderazgo Transformacional en una muestra de trabajadores administrativos de una empresa de Courier. El tipo de investigación es correlacional, tomando una muestra de 105 trabajadores administrativos, cuyas edades fluctúan entre los 20 y 60 años. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On para adultos y la escala de Liderazgo Transformacional de Rafferty y Griffin (2004). Los resultados revelaron una correlación altamente significativa entre la inteligencia emocional y Liderazgo Transformacional ( $r=0,635$ ,  $p=0,01$ ), así como una correlación significativa y positiva entre las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y ánimo general con el Liderazgo Transformacional.

*Palabras Clave: Inteligencia emocional, Liderazgo Transformacional, trabajadores*

## ABSTRACT

We analyze the relationship between emotional intelligence and transformational leadership in a sample of a joint administrative workers Courier. The research is correlational, taking a sample of 105 clerical workers, whose ages range between 20 and 60. The instruments used were the emotional intelligence questionnaire Bar-On for adults and Transformational Leadership scale Rafferty and Griffin (2004). The results revealed a highly significant correlation between emotional intelligence and transformational leadership ( $r = 0.635$ ,  $p = 0.01$ ) and a significant positive correlation between the dimensions intrapersonal, interpersonal, adaptability and general mood Transformational Leadership.

*Keywords: Emotional Intelligence, Transformational Leadership, workers*