

**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

AGRADECIMIENTOS	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
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
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
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
5. DISCUSIÓN	61
6. CONCLUSIONES	64
7. SUGERENCIAS	65
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
9. ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

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

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