



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el
área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Schanks Canto, Luis Roberto (ORCID: 0000-0002-2036-3779)

ASESOR:

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (ORCID: 0000-0001-6629-7802)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios, por darme el aliento de vida, por su constante protección y la voluntad en esta coyuntura de la pandemia para seguir adelante.

A mi esposa e hija, quienes siempre estuvieron brindándome palabras de ánimo y apoyo incondicional, y a mis padres, quienes siempre me han aleccionado con su ejemplo de vida.

También quiero dedicar esta investigación a mis colegas de la universidad Cesar Vallejo, con quienes siempre nos hemos servido mutuamente.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quien me brinda la fortaleza y sabiduría para vivir y seguir hacia adelante siempre, a pesar de las dificultades que se puedan cruzar en el camino.

A la Dra. Cecilia Plasencia Mariños, Coordinadora de la E.P de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, por inculcarme siempre el desarrollarme académicamente.

A mi asesor, el Dr. Sabino Ledesma, por la paciencia mostrada, y las pautas brindadas para hacer posible esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1	Ficha del cuestionario: IE	22
Tabla 2	Ficha del cuestionario (LT)	23
Tabla 3	AFE de Inteligencia Emocional	25
Tabla 4	AFE de Liderazgo Transformacional	25
Tabla 5	Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables (IE y LT)	26
Tabla 6	Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach	28
Tabla 7	Asociación V1 – V2	34
Tabla 8	Significación de asociación	34
Tabla 9	Asociación F1V1- V2	35
Tabla 10	Significación en asociación F1V1-V2	35
Tabla 11	Asociación F2V1- V2	36
Tabla 12	Significación de asociación F2V1-V2	36
Tabla 13	Asociación F3V1- V2	37
Tabla 14	Significación de asociación F3V1-V2	37
Tabla 15	Asociación F4V1- V2	38
Tabla 16	Significación de asociación F4V1-V2	38
Tabla 17	Asociación F5V1- V2	39
Tabla 18	Significación de asociación F5V1-V2	39
Tabla 19	Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk $p < 50$	40
Tabla 20	Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk $p < 50$	40
Tabla 21	Hipótesis General (IE Y LT)	41
Tabla 22	Hipótesis Específica 1 “conocimiento de uno mismo y liderazgo transformacional”	41
Tabla 23	Hipótesis Específica 2 “autorregulación y liderazgo transformacional”	42
Tabla 24	Hipótesis Específica 3 “motivación y liderazgo transformacional”	43
Tabla 25	Hipótesis Específica 4 “empatía y liderazgo transformacional”	43
Tabla 26	Hipótesis Específica 5 “habilidades sociales y liderazgo transformacional”	44

Índice de figuras

Figura 1 Correlación de variables	19
Figura 2 Análisis de ruta de la variable 1 (IE)	27
Figura 3 Análisis de ruta de la variable 2 (LT)	27
Figura 4 Estadísticos de la V1 (IE)	30
Figura 5 Histograma de la V1 (IE)	30
Figura 6 Conocimiento de uno mismo	30
Figura 7 Autorregulación	30
Figura 8 Motivación	31
Figura 9 Empatía	31
Figura 10 Habilidades sociales	31
Figura 11 Estadísticos de la V2	32
Figura 12 Histograma de la V2	32
Figura 13 <i>Influencia idealizada</i>	32
Figura 14 Motivación Inspiracional	32
Figura 15 Estimulación intelectual	33
Figura 16 Consideración individualizada	33
Figura 17 Modelo de ecuación estructural	45

Resumen

En este trabajo, el objetivo fue, determinar la relación entre la variable “inteligencia emocional” y “liderazgo transformacional” en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020. Se analizaron las opiniones de los colaboradores del área comercial del hotel para conocer el nivel de inteligencia emocional y liderazgo transformacional, con la intención de mejorar el clima laboral en el área comercial. El tipo de investigación: descriptivo correlacional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La población: 40 colaboradores, utilizándose el método del censo. Técnica de recolección de datos: la encuesta. El instrumento: el cuestionario, con validez de contenido por juicio de expertos mediante la prueba V de Aiken. Este tipo de validez fue complementado con la de constructo, utilizando análisis factorial exploratorio - AFE y análisis factorial confirmatorio - AFC evidenciando indicadores robustos. La confiabilidad del cuestionario se realizó por constructos obteniendo coeficientes del 96% para inteligencia emocional y 98% para liderazgo transformacional. El contraste de hipótesis se realizó con el estadístico Rho de Spearman, corroborado con el modelo de ecuación estructural. Los hallazgos revelaron que existe una correlación del 81% entre las variables y resultados estadísticamente significativos.

Palabras claves: *Inteligencia emocional, liderazgo transformacional, habilidades sociales, influencia idealizada*

Abstract

In this work, the objective was to determine the relationship between the variable "emotional intelligence" and "transformational leadership" in the commercial area of the Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020. The opinions of the collaborators of the hotel commercial area were analyzed to know the level of emotional intelligence and transformational leadership, with the intention of improving the work environment in the commercial area. The type of research: descriptive correlational. The research was of a quantitative approach, descriptive-correlational type, non-experimental design, cross-sectional. The population: 40 collaborators, using the census method. Data collection technique: the survey. The instrument: the questionnaire, with content validity by expert judgment using the Aiken V test. This type of validity was complemented with the construct, using exploratory factor analysis - EFA and confirmatory factor analysis - CFA showing robust indicators. The reliability of the questionnaire was performed by constructs, obtaining coefficients of 96% for emotional intelligence and 98% for transformational leadership. Hypothesis testing was performed with Spearman's Rho statistic, corroborated with the structural equation model. The findings revealed that there is an 81% correlation between the variables and statistically significant results.

Keywords: *Emotional intelligence, transformational leadership, social skills, idealized influence*

I. INTRODUCCIÓN

Los seres humanos nos movemos gracias a las emociones, son parte de nuestras vidas. Fros (2018) nos dice que las emociones son parte de la vida de los colaboradores, están inmersas en la vida cotidiana. No existe ninguna decisión que se tome sin que estén presentes las emociones. Por lo tanto, éstas nos llevan a la acción. Además, según Goleman (2011), reveló mediante una encuesta realizada a un grupo de empresas americanas, que un poco más de la mitad de sus colaboradores no poseen la motivación que se necesita para seguir aprendiendo y desarrollándose en su trabajo. Otro gran porcentaje no saben trabajar en equipo y carecen de autodisciplina en su quehacer laboral. Las habilidades sociales del personal están en banca rota.

Tracy (2016) mencionó que lo más importante en la motivación y en el que se cumplan los objetivos de un colaborador es: El vínculo entre la dirección y éste. El que se cumplan los objetivos y se den los resultados, es lo que se genera en el momento de la comunicación entre el gerente y el empleado, por lo tanto, sino existe este vínculo, el colaborador puede ser ineficiente en cumplir sus metas, y por tanto el gerente también. Los “mandos bajos (para los colaboradores comerciales), medios y altos”, están interconectados y son interdependientes. Los vendedores también son líderes, porque gerencian una zona específica. Satisfacer sus necesidades de autonomía y de ser parte de algo grande es importante para motivar su liderazgo.

Para Gan y Triginé (2013) en su monografía sobre el clima laboral, menciono que el clima laboral en las empresas es un factor importante para los gerentes de las organizaciones. Si existe un mal clima laboral, este es un impedimento para que las personas se relacionen adecuadamente y la comunicación fluya como debe ser. Además, nos dijo que el clima laboral es un indicador para comprender los problemas dentro de las organizaciones: ¿Falta de un motivador? ¿se van los mejores talentos del equipo? ¿existe falta de confianza y miedo en las relaciones con los colegas y la dirección del área? ¿los estilos de liderazgo de la dirección son los adecuados?

Giraudier (2018) mencionó que en muchas empresas no tienden puentes emocionales, que motiven a su personal, sobre todo en el área comercial esto es indispensable. comentó que la gerencia se convierte en un motivador de influencia cuando motiva al personal y genera una comunicación a nivel emocional. Crear lazos entre el gerente y los colaboradores, genera la confianza y el sentido de dignidad de estos. ¿Como podemos entonces definir al colaborador desmotivado? ¿qué puede indicar que está desmotivado? Es negativo, retraído, desinteresado, presenta antipatía con los colegas y sus objetivos.

Goleman (2010) mencionó sobre los estados de ánimo y sentido, que un empleado de ventas se queja muchas veces, de que su jefe inmediato no sabe valorar sus logros. La gerencia no sabe comunicar con calidez y entusiasmo los mensajes a sus colaboradores. Por lo tanto, la clave de las destrezas sociales en un líder es comunicar con eficacia. La falta de esta habilidad y también de escuchar con empatía, puede acabar con la moral y la motivación de un colaborador.

Según Rowan (2008) en su libro “Feliz en el trabajo”, mencionó que el trabajo ocupa más de la mitad de nuestro tiempo. Por lo tanto, existe gente que no se siente feliz en el trabajo y muchos quieren renunciar por lo que pasa dentro de sus equipos.

Bass y Riggio (2006) comentó, que el principal problema del liderazgo es el carácter frío de muchos líderes. Que no saben conectar con su personal. No dan el ejemplo mediante sus acciones. Y nos hablan, sobre que quizá el liderazgo transformacional proporciona un mejor ajuste para liderar los complejos grupos de trabajo de hoy en día.

La problemática que se encontró en el Hyatt Centric Hotel San Isidro, se identificó mediante una comunicación personal, en donde se dijo que se realizó un informe de clima laboral en el área comercial en los primeros meses del año 2021, en donde se evidenció que no se está generando la conexión y el vínculo emocional oportuno con los colaboradores, afectando el clima laboral para que cada integrante

del equipo logre empatía, esté motivado y además la comunicación sea fluida entre ellos y su Dirección. J. García (comunicación personal, 24 de agosto, 2020).

Según Tracy (2007) en su libro: El arte de cerrar una venta, nos dijo que se sabe que, en ventas, influye mucho el desarrollo de relaciones a largo plazo entre los integrantes internamente y también externamente. En el sector hotelero La venta es más relacional que otros tipos de venta en otros rubros, pues se enfoca más en los beneficios y en las soluciones, en generar relaciones, lazos emocionales, mostrando una verdadera preocupación por el cliente, a largo plazo.

Los colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, están interactuando y conviven día a día en su ambiente laboral, comunicando emociones y sentimientos, socializando en todo momento, y debido a una falta de inteligencia emocional y un liderazgo transformacional, se requiere que las partes desarrollen las competencias: Conocimiento de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales, influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro. Con el fin de abordar este tema, se planteó el siguiente problema de investigación: Establecer la relación que existe entre la inteligencia Emocional y el Liderazgo Transformacional de los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020, para que sirva como base para postular propuestas de mejora en el clima laboral de las áreas comerciales en el sector hotelero en Perú.

Aghamohammadi et al. (2016) realizaron un análisis en donde el objetivo fue investigar la relación entre la (IE) y el (LT) en las entrenadoras deportivas en la provincia de Hamedan, Irán. La población de este estudio incluyó a todas las entrenadoras deportivas de la provincia de Hamedan, Irán, en 2013. Su población muestral fue de 250 entrenadoras. Los datos se analizaron con Pearson y el software SPSS. Los resultados muestran que existe un vínculo significativo entre estas dos variables con un coeficiente de correlación de 0.322 (Anexo 1)

Nicanor (2018), nos mencionó en su investigación, donde establece la relación entre el (LT) y la (IE) de los docentes jefes de matemática en la escuela secundaria pública en los Estados Unidos, que hubo una relación significativa entre estas variables cuando los docentes se agrupan de acuerdo con la duración del servicio de asesoría prestado a los alumnos con un (valor – t) de 5%. (Anexo 2)

Goleman (2011) definió a la (IE) como la que consiste en primera instancia, en reconocer los sentimientos de uno mismo como individuo y en base a ello, poder generar empatía con mi entorno para poder llegar a un equilibrio. También nos mencionó que sus dimensiones son las aptitudes: Conocimiento de uno mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales.

Para Bass y Riggio (2006) en su libro: Liderazgo Transformacional, nos dijeron que, los líderes transformacionales son personas que les interesa la formación y el desarrollo de sus seguidores. Normalmente este tipo de liderazgo es carismático y es un ejemplo para seguir. Es una persona que sabe persuadir a los demás para que cumplan los objetivos organizacionales, pero desde la visión de sus seguidores, unificando esfuerzos. Adicionalmente mencionan, que las dimensiones de este tipo de liderazgo son: Influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada.

Si bien se sabe, que se han realizado estudios que prueban el vínculo entre estas dos variables en áreas como: salud, educación, finanzas, instituciones públicas y sectores industriales, y en los mandos medios y altos de las organizaciones, aún no se ha llevado a cabo un estudio fehaciente que justifique la relación entre estas dos variables desde la perspectiva de una falta de buen clima laboral, en el área comercial de una empresa hotelera, como es la falta de (IE) y un (LT), y que este propuesta facilite la comprensión de esta problemática muy común en las empresas de servicio de hotelería, pero poco estudiada y tomada en cuenta por los gerentes de recursos humanos, que le brindan mayor interés a lo inmediato y al corto plazo. Se necesita el vehículo emocional para generar motivación, comunicación empática que conecte y facilite la interacción y entendimiento entre los colaboradores y además que abarque a todos los niveles (bajos, medios y altos).

Por esto, según la conveniencia del estudio, es preciso esclarecer esta relación en el área comercial del sector hotelero y pueda servir para conocer a profundidad, el vínculo entre estas dos variables, en el contexto de una falta de comunicación emocional y mal clima laboral en el área comercial, estudiando a todos los niveles (bajos, medios y altos). La relevancia social del estudio alcanzará, tanto a los clientes internos del área comercial de un hotel y sus líderes, como a los clientes externos, ya que lo que suceda dentro de una organización hotelera repercutirá en el cliente, que es la sociedad en sí misma y por la que ésta subsiste, además dejará claro que lo más importante es que exista una (IE) y cualidades de (LT) en un colaborador del área comercial de una empresa hotelera y sus gerencias. Además, las implicaciones prácticas del presente estudio ayudarán a entender mejor que una mayor comunicación y un buen clima laboral de la mano de la existencia de una inteligencia emocional y rasgos de liderazgo transformacional en sus integrantes, repercutirá de manera positiva en la motivación del área comercial de una empresa. El valor teórico de este estudio permitirá conocer en mayor medida el comportamiento entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional, su grado de entendimiento, para establecer relaciones fructíferas que mejoren el clima laboral de las áreas comerciales del sector hotelero, en donde se brinda mayor importancia a la creación de relaciones a largo plazo, tanto internas como externas. Metodológicamente, se espera que de este estudio puedan surgir estrategias en donde se considere más la importancia de generar vínculos emocionales inteligentes y de liderazgo transformacional dentro del área comercial del sector hotelero entre los líderes y sus colaboradores.

Se ha detectado que el vacío de conocimiento que existe para realizar esta investigación es que no se ha llevado a cabo hasta la fecha una investigación de estas variables en el sector comercial hotelero, tomando en consideración la problemática en esta área, que es la falta de comunicación emocional, y mal clima laboral. La mayoría de los estudios relacionan estas variables en sectores como el público, pedagógico, finanzas, en salud e industrias pesadas, desde el punto de vista gerencial y no desde los mandos bajos, medio y altos; además, por los

antecedentes analizados, la mayoría de las problemáticas se centra por sectores económicos, áreas geográficas y no en áreas específicas. Se sabe que el sector comercial hotelero es un sector en donde está inmersa la influencia de formar relaciones a largo plazo, y además es el motor que genera la rentabilidad y sustentabilidad para la organización. Toda empresa y área es diferente, tiene una cultura diferente, cada una tiene sus particularidades.

El objetivo general de este trabajo es medir el nivel de relación entre la (IE) y el (LT), buscando que estas dos engranen para posteriormente se propongan ideas que resuelvan esta problemática, muy común, pero no muy tomada en cuenta en las áreas comerciales del sector hotelero.

Se establecieron los objetivos específicos de este trabajo, que son: precisar la relación que existe entre el conocimiento de uno mismo y el liderazgo transformacional (LT), entre la autorregulación y el (LT), entre la motivación y el (LT), entre la empatía y el (LT) y entre las habilidades sociales y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.

Se formuló la hipótesis general, que existe relación significativa entre la (IE) y el (LT) en el área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.

Además, se formularon las hipótesis específicas del trabajo, que son: existe relación significativa entre el conocimiento de uno mismo y el (LT), entre la autorregulación y el (LT), entre la motivación y el (LT), entre la empatía y el (LT) y entre las habilidades sociales y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.

La pregunta de investigación principal que se formuló fue: ¿De qué forma La Inteligencia Emocional se relaciona con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020?

Las preguntas de investigación específicas, que se formularon, fueron: ¿De qué forma se relaciona el Conocimiento de uno mismo con el Liderazgo

Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?, ¿De qué forma se relaciona la Autorregulación con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?, ¿De qué forma se relaciona la Motivación con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?, ¿De qué forma se relaciona la Empatía con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?, ¿De qué forma se relaciona las Habilidades Sociales con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios internacionales que se han realizado previamente, tenemos los siguientes: Benabou et al. (2019) explicó en su trabajo donde relaciona a la (IE) y el liderazgo efectivo (se ha considerado que el (LE) es similar al (LT) porque este último es efectivo y poseen elementos similares). Comenta que, la (IE) considera a los colaboradores un elemento importante en el desarrollo de las capacidades creativas de la empresa y explica el liderazgo efectivo. Esta propuesta se refiere al caso de la empresa ENIE, que es la mayor empresa electrónica argelina y en donde se evidencia que a mayor IE, mayor LE. La relación es de 41% ($\beta = 0.414$, $p < 0.00$) (Anexo 3)

Abdelmoniem y Osman (2020) en su estudio sobre “La relación entre (IE) y Los Tipos de liderazgo gerencial (transformacional y transaccional) entre el personal directivo del estado de Jartum”, comentó que, el estudio estuvo destinado a examinar el vínculo entre la utilización de la (IE) y los Estilos de liderazgo (se ha creído conveniente concluir que esta variable se relaciona con el (LT), ya que forma parte de él) de los mandos intermedios, en dos importantes empresas industriales del sector privado de Jartum, en Sudán, África. Se utilizó un diseño de investigación cuantitativo. La muestra incluida fue de 32 líderes de mandos intermedios. La escala de (IE) y el cuestionario (MLQ). Se utilizó las estadísticas descriptivas y correlación de Pearson. Y se dedujo, que hubo una positiva relación estadísticamente significativa entre la (IE) y el (LT) en los líderes medios de 88%. Se concluyó que los Líderes de mandos intermedios con altos niveles de (IE) tienen más probabilidades de adoptar un liderazgo transformacional (LT). (Anexo 4)

Moradi y Hosseinpour (2018) En su estudio de la relación entre la (IE) y la Actitud Laboral de Gerentes y Personal”. (Se consideró a la variable como similar a la variable Liderazgo Transformacional, debido a que ésta es una parte importante de dicho liderazgo). Se estudió a los gerentes y colaboradores de la Universidad Tecnológica del Petróleo en ciudades de Ahwaz, Abadan, Teherán y Mahmoudabad, en Irán. Las hipótesis de investigación fueron probadas. Los resultados del análisis revelaron que la (IE) tiene una relación significativa con la

actitud laboral de gerentes y personal. Los resultados del cálculo del valor t (6.37) indican que esta relación es significativa. (Anexo 5).

Khan et al. (2011) en su estudio donde se vincula la (IE) y (LT) en el sector servicios de Pakistan, donde el objetivo básico fue analizar el vínculo entre compuestos o subescalas de EQi adoptadas del modelo Bar-On y liderazgo transformacional en las organizaciones de Pakistán. Tuvo como objetivo estudiar las percepciones de los subordinados sobre sus supervisores en (IE) y habilidades de (LT) del gerente. Basado en conveniencia se hizo un diseño muestral, se contactaron 197 gerentes de diferentes organizaciones en los sectores de servicios de Pakistán, incluidos banca, telecomunicaciones y educación. Según los participantes, los datos finales fueron recopilados por cuestionarios EQ de inteligencia emocional, se midió con componentes adoptados de 133 ítems del inventario de Cociente Emocional (EQi). Del mismo modo, para medir el (LT) se utilizó MLQ (cuestionario de liderazgo multifactorial). Los resultados apoyaron el modelo que propuso que las escalas compuestas de inteligencia emocional de los supervisores estaban relacionadas positivamente con el liderazgo transformacional de estos. Este estudio considera la necesidad de usar habilidades de (IE) y (LT) para mejorar los resultados de la organización. Este estudio mejoró nuestra comprensión de la relación de la inteligencia emocional subescalas de EQi, (inventario de cociente emocional) y liderazgo transformacional de gerentes y supervisores en organizaciones del sector de servicios de Pakistán. (Anexo 6)

Cheok y O'Higgins (2013). En su estudio titulado: Estilos de liderazgo e inteligencia emocional en China, (Se consideró a los estilos de liderazgo como similar a liderazgo transformacional porque éste es parte de estos). Se exploró el nivel de (IE) y los estilos de liderazgo de los gerentes en dicho país oriental y sus empleados, en comparación con los contextos occidentales. Los participantes del estudio eran empleados y gerentes de dos organizaciones en Shanghai, China. Consistente con estudios previos en Occidente, los resultados de este estudio en China muestran que la relación entre la inteligencia emocional y las formas de liderazgo transformacional están correlacionados positivamente. La inteligencia emocional de los gerentes se correlaciona positivamente con el estilo

transformacional ($r = .23$, $p < .01$) También se muestra que, entre las cuatro dimensiones o componentes de la inteligencia, los empleados obtuvieron la puntuación más alta en autoconciencia y la más baja en conciencia social, mientras que los gerentes también obtuvieron el puntaje más alto en autoconciencia, pero el más bajo en autogestión. En estilo de liderazgo, los gerentes obtuvieron su puntaje más alto en el estilo de (LT), seguido del estilo de liderazgo transaccional y el de más baja puntuación para el estilo laissez-faire. Dentro de las dimensiones o componentes del estilo de liderazgo transformacional, los gerentes obtuvieron la puntuación más alta en motivación inspiradora y la más baja en influencia idealizada y consideración individual. (Anexo 7)

Entre los estudios previos nacionales que se han realizado tenemos los siguientes: Rojas (2016), en su análisis sobre la relación entre la (IE) y el (LT) de los docentes de un colegio en Lima, nos comenta que encontró un 0.547 de correlación y esta fue significativa. Lo cual evidencia que los docentes de colegios de Lima, que mayor (IE) posean, contarán con mayores elementos que conforman la actitud de un líder transformador. (Anexo 8)

Bustamante et al. (2010) en su trabajo donde se vinculó a la (IE) y los estilos de liderazgo (se creyó conveniente usar los (EL) como la variable (LT), ya que forma parte de los diferentes estilos de liderazgo) en la banda gerencial de los bancos del Perú. Encontrándose una relación positiva media de 0.543 (Anexo 9)

Pinazo (2018), en su análisis sobre la relación entre la (IE) y el (LT) de los docentes de una institución educativa en la ciudad de Huaral, se encontró con que existe una correlación positiva y significativa de 0.749; lo cual nos da indicios de que los docentes necesitan de la (IE) para ser líderes transformacionales (Anexo 10)

Tisnado (2017) en su estudio sobre la relación entre la (IE) y los estilos de líder (creyendo por conveniencia, usar a la variable (EL) como (LT), ya que este último conforma al primero) en las enfermeras jefas de un hospital importante en

Lima, y en donde se demostró una correlación positiva y significativa de 0.60. (Anexo 11)

López (2018) en su investigación tuvo como finalidad: Esclarecer la conexión entre la (IE) y el (LT) en docentes de La Oroya. Como resultado se encontró que esta relación fue positiva y significativa de 0.611 (Anexo 12)

La definición de las variables Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional, con sus dimensiones, que se creyeron por conveniente presentar en esta investigación, de acuerdo con los teóricos de base escogidos, fueron las siguientes:

Según Goleman (2011) mencionó que la (IE) consiste en primera instancia, en reconocer mis sentimientos como individuo y en base a ello, poder generar empatía con mi entorno para poder llegar a un equilibrio.

Adicionalmente mencionó a cinco dimensiones o aptitudes básicas que posee la Inteligencia Emocional: Sobre el conocimiento de uno mismo, nos dice que, es ser conscientes de nuestros sentimientos, ser capaces de autoevaluarnos para conocernos a la perfección, para tomar decisiones certeras con confianza.

Sobre la autorregulación, nos dijo que, es ser capaces de tener el control de nuestras emociones para con confianza cumplir nuestros objetivos, siendo escrupulosos en el cumplimiento de nuestras tareas, adaptándose ante cualquier cambio en el entorno, con creatividad.

Sobre la motivación, nos dijo que, es ser positivos, utilizando nuestras fortalezas, comprometidos con los objetivos, tomando la iniciativa siempre y perseverando ante las dificultades.

Sobre la empatía, nos dijo que, es comprender lo que sienten los demás, poniéndose en su lugar, viendo las cosas desde su perspectiva, con sentido de

servicio hacia los demás y siendo afín con diferentes tipos de personalidades, aprovechando esta diversidad.

Sobre las habilidades sociales, mencionó que, se trata de poder influir en la comunicación de un equipo y saber interpretar las emociones de estos, interactuando fluidamente y sin complejos, estableciendo vínculos positivos y utilizar estas fortalezas para producir cambios importantes, persuadiendo, dirigiendo y negociando para crear relaciones del tipo ganar – ganar y colaborando y cooperando para trabajar en equipo.

Existen otras teorías y conceptos de Inteligencia Emocional y sus dimensiones dentro de los cuales se encuentran las siguientes: En 1920, Edward Thorndike, citado por Walker y Foley (1973), formuló la inteligencia social como distinta de otras dos inteligencias humanas, la abstracta y mecánica. La definición de inteligencia social era: la capacidad de comprender y manejar a hombres y mujeres, niños y niñas, para actuar sabiamente en las relaciones humanas.

Según Bar-On (como se citó en Goleman, 2011) definió a la (IE), como el compendio de destrezas intrapersonales e interpersonales que cada uno posee, y que ayudarán a motivarte para cumplir tus metas, frente a los conflictos externos y que es la resiliencia la que genera esa motivación para seguir adelante, innovando, en lo cual coincidió con Bennegadi y Cyrulnik (2020), Kubiszewski et al. (2020), Soleas y Bolden (2020) y Kilian (2019).

Mayer y Salovey (1993) nos mencionaron que, la (IE) consiste en manejar las emociones, para conseguir nuestros objetivos. Entender estas emociones, su lenguaje y señales, utilizándolas para facilitar el pensamiento claro, no solo de uno mismo, sino también de los demás.

Para Fernández y Ramos (2016), nos mencionaron que la (IE) es la habilidad de percepción y comprensión de las emociones y Stephens (2013) nos dijo además, que los currículos de hoy en día deberían resaltar más las habilidades blandas,

incluyendo la responsabilidad personal, interdependencia y por supuesto, la inteligencia emocional. Es lo que demanda el medio laboral y la sociedad.

Sobre la Inteligencia emocional, Bariso (2018) nos dijo que, es la facultad de dirigir las emociones para que actúen en nuestro favor y no en nuestra contra, generando empatía con los demás y generando acción, que es algo que también coincidió con Ringgold, Inc. (2016), Hou et al. (2020), Jaksic y Schlegel (2020), Buckley et al. (2020)

Howard Gardner (2015) nos comentó sobre las Inteligencias Múltiples, que los seres humanos contamos con al menos ocho tipos de inteligencias, pero las que se relacionan directamente con la (IE) son dos de ellas: la inteligencia intrapersonal y la interpersonal. Esta teoría dio forma a la teoría de la inteligencia emocional, en lo que concuerda con Lombardo (2019) y Nagla y Kawther (2019).

Según Bradberry y Greaver (2012) nos dijeron que, la (IE) es un elemento indispensable en el desarrollo a nivel profesional y personal y que conocerla no es lo mismo que ponerla en práctica, en lo cual también concordó con Sabie et al. (2020) y Dai y Akey-Torku (2020)

Sobre el autoconocimiento, Mayer (2014), nos mencionó que las personas que muestran tal capacidad se comprenden a sí mismas y saben quiénes son. Evalúan a los demás con mayor precisión y por lo tanto tienen más en cuenta las debilidades de los demás; también reconocen mejor sus propias limitaciones. Aquellos que son talentosos en este poder de razonamiento hacen mejores conjeturas sobre cómo es probable que se comporte la gente. Y, en general, tienen una buena idea de cómo los perciben sus conocidos, colegas y amigos. Conocen su propia reputación. En niveles aún más profundos, estos individuos reconocen que sus percepciones de las personas que los rodean pueden requerir una revisión en ocasiones, en lo cual también estuvieron de acuerdo con Resilience: Boost Your Ability to Bounce Back: Being resilient isn't just about being tough; its about knowing and using the resources at your disposal to survive and thrive after a setback (2018), Owens y Daul-Elhindi (2020), Camara (2017) y Suresh y Santhanam (2019).

Según la teoría general del comportamiento que, propuso McClelland (1985), la motivación, probabilidades de éxito y el valor del incentivo, son tres determinantes orgánicos independientes de potencial excitador (impulso de actuar) y combinar con la oportunidad situacional para determinar fuerza de respuesta o probabilidad de respuesta de las personas. La motivación se refiere propiamente a un motivo que se despierta en las personas, pero de manera ampliada, para desarrollar potencial excitador, que está determinada en parte por el motivo despertado y en parte por probabilidad de éxito, valor de incentivo y otras variables que intervienen en la motivación. Sin lugar a duda la teoría de la motivación es parte importante del engranaje en la (IE) y en el cual también coincidió con Wang y Shaheryar (2020), Tariq et al. (2020), Ukey et al. (2020) y Magnano et al. (2016), Vandercammen et al. (2014), Zhao et al. (2020), Tarik et al. (2020), Shamiry y Fuad (2020) y Iqbal (2020).

Sobre la empatía, nos hablaron Mayer et al. (1999) que esta está íntimamente relacionada con la inteligencia emocional. Sin esta, las relaciones sociales no podrían darse. Básicamente la empatía se trata de sentir los propios sentimientos y el de los demás. Ponerse en lugar y sentir lo mismo que la otra persona, esto despierta a la empatía, y es importante educarlo desde la niñez, que es a lo que también se refirió Linder (2016), Vongas et al. (2020) y Jauniaux et al. (2020)

Acerca de la importancia de la E. Q (emotional quotient – cociente emocional) sobre la I. Q (intelligent quotient – cociente intelectual), Mayer et al. (2003), nos propuso que, el I. Q. es importante, pero el E. Q. es aún más importante. La creciente evidencia indica que el E.Q., o (IE), suma en la calidad de sus relaciones, carrera y vida en general. Entonces, en lugar de contar su puntaje I. Q., es hora de enfocarse en un tipo diferente de inteligencia y que hoy en día es más valorada en el ámbito laboral, en lo que también estuvieron de acuerdo con Nedley (2014), Mahfuz (2013) y Goleman (2015) en su libro: El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos.

Seki (2016), sobre la prueba de Mann-Whitney, en donde se indicó que las mujeres podrían tener mayor inteligencia emocional que los hombres en la población estudiada y que hay alguna diferencia significativa sobre la (IE) según el género.

En cuanto a la Inteligencia Social (IS) y sus habilidades Arghode (2013), nos dijo que, está relacionada íntimamente con la inteligencia emocional y que las personas se sienten conectadas con sus jefes inmediatos y sus demás compañeros de equipo y que lo que puede hacer de un trabajo en equipo lo más agradable es el sentido del humor, y en lo que concordaron con Werner (2014), Lopez-Zafra et al. (2019), Trigueros et al. (2020), Cervinkovd (2014) y en cuanto a la importancia de la comunicación tanto intrapersonal como interpersonal hizo hincapié Kaya et al. (2016) y siguiendo con la importancia de las habilidades sociales, Silman y Dogan (2013), nos mencionaron que, la soledad es una ruptura en la interacción social y relaciones interpersonales de mala calidad y que no llevan a desarrollar el trabajo en equipo, desmotivando al personal. En cuanto al factor “cultura”, Bossov (2020), nos dijo que, las habilidades sociales son de vital importancia para crearla en una organización, con lo cual también estuvo de acuerdo Goleman (2010) en su libro Inteligencia Social: la nueva ciencia de las relaciones humanas.

En cuanto a la variable Liderazgo Transformacional, para Bass y Riggio (2006) nos mencionaron que, los líderes transformacionales son personas que les interesa el crecimiento de sus colaboradores. Normalmente este tipo de liderazgo es carismático y es un ejemplo para seguir. Es una persona que sabe persuadir a los demás para que cumplan los objetivos organizacionales, pero desde la visión de sus seguidores, unificando esfuerzos. El líder transformacional no impone tareas, sino que es un líder coach que brinda apoyo y orientación desde la libertad de cada uno de sus colaboradores, sirviendo de guía. Además, nos dijeron que, el liderazgo transformacional contiene las siguientes dimensiones:

Sobre la influencia idealizada, mencionaron que, los (LT) son un ejemplo para seguir por los demás. Se refieren a la admiración, respeto y confianza que inspiran en los que los rodean. Estas se identifican con ellos. Poseen cualidades

bien marcadas de determinación, perseverancia y además están predispuestos a correr riesgos. Su comportamiento es moral y éticamente correcto.

Sobre la motivación inspiracional, mencionaron que, este tipo de característica en los líderes motiva e inspira a sus seguidores. Despierta en ellos el espíritu colaborativo, con optimismo y entusiasmo. Hacen parte de su visión a sus colaboradores, involucrándolos en las dediciones. Normalmente son personas con un carisma elevado, con lo cual también está de acuerdo Goleman (2014), en su libro: Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional.

Sobre la estimulación intelectual, nos dijeron que, este tipo de estimulación por parte de los (LT) hace que la creatividad y la innovación de los seguidores, se expanda, pues su espíritu crítico es contagioso. Los paradigmas son reformulados y las bases suelen removerse. No se critica públicamente en el proceso de creación de ideas en el equipo, estimulándose la creatividad, con lo que concordó también Goleman et al. (2020)

Sobre la consideración individualizada, mencionaron que, la (CI) en los líderes se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de su personal. Estos actúan como coach. Se crean oportunidades de crecimiento en un ambiente de apoyo y confianza creado por el líder. Algo importante que destacar aquí, es la personalización y reconocimiento de las diferencias de cada uno de sus seguidores. Se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación. Se presta mucha atención a cada individuo y se delega el trabajo como medio para desarrollar al personal. Los colaboradores no sienten que estén siendo supervisados, con lo cual también estuvieron de acuerdo Goleman y Drucker (2018).

Existen otras teorías y conceptos de Liderazgo Transformacional y sus dimensiones, dentro de los cuales se encuentran las siguientes: Según Burns (1978) citado por Stewart (2017), mencionaron que, el liderazgo debe estar alineado con un propósito colectivo y los líderes efectivos deben ser juzgados por su capacidad para realizar cambios sociales.

Según Salcedo (2018) el (L.T.) dijo que, influye en los demás, inspirándoles y motivándoles. Son personas muy éticas y esto lo transmiten a los demás. Brinda autonomía a los seguidores, en lo cual también coincidió con Ghasabeh (2021), Barth et al. (2020), Bakri et al. (2020), Mangi et al. (2020), Edward y Kaban (2020)

Según Gallardo (2009) nos dijo que, el líder transformador es un catalizador del cambio, le gusta innovar por su visión de futuro y tiene la capacidad de transmitir esta visión a los demás. Es un motivador por excelencia, inspira confianza, forma alianzas con los demás y trata a todos con justicia, con lo cual también concordó Shafique y Kalyar (2018),

Según Fischman (2015), nos dijo que, el (LT) es un liderazgo que mueve a los colaboradores hacia la acción para cumplir objetivos a largo plazo, sirviendo como ejemplo a los demás. El líder transformador es un desarrollador de talento. Además, nos habla sobre la importancia de las emociones en este tipo de liderazgo que genera involucramiento con las personas, lo cual también comentó (Marien, 2001) y (Owens y Daul-Elhindi, 2020)

Según Arenal (2018), mencionó que, en los equipos comerciales, la cuota de ventas depende de varias situaciones, pero las más imprescindibles son las habilidades del vendedor para persuadir a los clientes y lograr la cuota de ventas, de igual manera para interiorizar en su equipo estas metas. Esto es alcanzable con un estilo de comunicación horizontal con la gerencia. La humildad es otro factor que según D'errico (2020), nos mencionó, debe ser considerada en el liderazgo de equipos para poder persuadir más eficientemente.

Según Maxwell (2018), en su libro: Desarrolle al líder que está en usted 2.0, mencionó que, un buen líder es aquel que posee la visión de futuro, la influencia y la motivación que se necesita para transformar a la gente, generando compromiso.

Según Lamka (2020), en su libro: Las 5 virtudes del líder transformacional, nos comentó que, lo que funcionó en el pasado, ya no funciona necesariamente hoy para liderar personas. Propone cinco virtudes del líder transformacional para

que las personas generen cambios importantes en la nueva realidad. Estas son: liderazgo entusiasta, liderazgo empoderador, liderazgo de triple impacto (millennials, consumidores y colaboradores), liderazgo de visión global y liderazgo integral.

Sobre la consideración individualizada, Hong y Jeong (2020), nos dijeron que, es el tener en cuenta que cada persona es distinta en personalidad, actitudes y aptitudes y en motivaciones. Nos dicen que el liderazgo se ha investigado ampliamente debido a la importancia de comprender las interacciones entre el coach o líder y el seguidor o coachee, que se han relacionado con el rendimiento óptimo del equipo, mediante el establecimiento de un plan y el enfoque en las capacidades de cada individuo según sus actitudes y fortalezas, con lo cual también concordaron con Otte et al. (2020), Allen (2020), Establishing a Coaching Plan (2020), Babcock (2020), Raza y Ahmed (2020), Malling et al. (2020), Kallenbach (2020), Anderson (2020), Starkka (2020) y Bodenheimer (2020)

Qadir y Yesiltas (2020) nos dijeron que, los estilos de liderazgo (EL) contemporáneos se centran en el (LT) y transaccional, porque el objetivo de cada negocio desde la perspectiva de los (EL), el compromiso y el desempeño organizacionales es fortalecer su nicho de mercado y su competitividad, y Abelha et al. (2018), nos dijo que, el (LT) incide en la satisfacción laboral del trabajador, generando confianza y el querer compartir sus habilidades entre el equipo, coincidiendo con Moreno et al. (2020) y Phong (2018).

Sobre la estimulación intelectual, Sayyadi (2020), mencionó que, los líderes transformacionales son los que estimulan la creatividad, creando un clima creativo, en donde los colaboradores pueden auto estimularse, en lo cual también concuerda Ahmad et al. (2020), Hong y Jeong (2020) y Goleman (2015) en su libro: *Cómo ser un líder: ¿Por qué la inteligencia emocional sí importa?*

III. METODOLOGÍA

Según Hernández (2010), comentó que, la investigación implica seguir unos pasos y que se experimenta, aplicado al análisis de un fenómeno. Esta permite conocer a la investigación en su más amplio espectro, medir los fenómenos y conocer los instrumentos de medición de diferentes fenómenos o procesos, y que tan confiable y seguro es de usar.

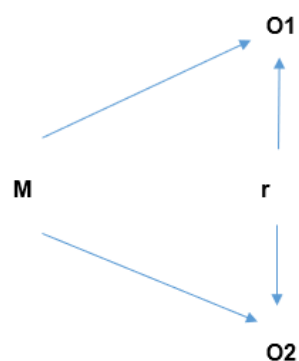
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se tipificó como Descriptiva Correlacional, porque evalúa el vínculo entre la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro.

El diseño fue determinado como uno no experimental, transversal. No experimental, porque las variables no se manipulan, pero se observan sus fenómenos. Según Arbaiza (2013).

Figura 1

Correlación de variables



Donde:

M: Corresponde la muestra del trabajo

O: Simboliza a las observaciones llevadas a cabo

O1: Corresponde a la variable (IE)

O2: Simboliza a la variable (LT)

r: Variable de operacionalización

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

Por la naturaleza de la investigación fueron de tipo cuantitativas (Hernández et al., 2010)

Variable 1: Inteligencia Emocional

Variable 2: Liderazgo Transformacional

Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición conceptual (IE)

Para (Goleman, 2011) mencionó que, la Inteligencia Emocional consiste en primera instancia, en reconocer mis sentimientos como individuo y en base a ello, poder generar empatía con mi entorno para poder llegar a un equilibrio.

Definición Operacional (IE)

Inteligencia Emocional: Es la operación cuantitativa de la variable (IE), precisados según escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). La variable es cuantitativa medida en escala ordinal y muestra las siguientes categorías: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Dicha operacionalización se muestra en el Anexo 15

Variable 2: Liderazgo Transformacional

Definición conceptual (LT)

Para (Bass y Riggio, 2006) mencionaron que, los líderes transformacionales son personas que les interesa la formación y evolución de sus colegas. Normalmente este tipo de liderazgo es carismático y es un ejemplo para seguir. Es una persona que sabe persuadir a los demás para que cumplan los objetivos organizacionales, pero desde la visión de sus seguidores, unificando esfuerzos. El líder transformacional no impone tareas, sino que es un líder coach que brinda apoyo y orientación desde la libertad de cada uno de sus colaboradores, sirviendo de guía.

Definición Operacional:

Liderazgo Transformacional: Es la operación cuantitativa de la variable (LT), según la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). Esta variable cuantitativa medida en escala ordinal cuyas categorías son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Dicha operacionalización se muestra en el Anexo 15

3.3. Población, muestra y muestreo

Para esto se determinó pasar a la recolección de los datos. Los datos que escogimos provinieron de un universo, población o censo, según Hernández et al. (2010). La investigación se realizó a los individuos del área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro.

Población: Los participantes consistieron en toda el área comercial, incluida la gerencia del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, un total de 40 colaboradores. Los criterios para la inclusión de la investigación fueron que todos los colaboradores estén activos trabajando de forma remota desde casa. Los criterios para la exclusión de la investigación fueron que todos los colaboradores no estén activos trabajando de forma remota desde casa.

Muestra: Según Hernández (2010), existen 2 clasificaciones para la muestra: el probabilístico y no probabilístico, el primero se refiere a que todos los individuos tienen la oportunidad de participación en el estudio, y el segundo se refiere a una selección aleatoria o por áreas. Condicionada a la coyuntura actual por pandemia y porque el personal del hotel se sienta incluido, se decidió tomar como unidades de investigación a toda la población del área comercial, utilizándose el método del censo.

Muestreo: Según Hernández (2010), mencionó que, se conoce como muestreo a la técnica para la selección de una muestra a partir de una población estadística. Al elegir una muestra aleatoria se espera conseguir que sus

propiedades sean extrapolables a la población. En este caso, se eligió a toda la población de un área específica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La técnica de recolección en este análisis fue el censo, comportándose similar a la muestra, según (Hernández et al., 2010). 40 colaboradores comerciales.

Instrumentos:

En este análisis fueron usados 2 instrumentos; el 1ro Inteligencia Emocional con 5 dimensiones indicadores ítem. utilizando la Escala de Likert y el 2do Liderazgo Transformacional con 4 dimensiones indicadores ítem. Utilizando la Escala de Likert. (Anexo 14) y (Anexo 15) Teniendo 22 ítems para (I.E.) y 24 ítems para (L.T.)

Tabla 1

Ficha del cuestionario: IE

Ficha Técnica
Autor: Luis Roberto Schanks Canto. Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre la (IE) Forma de empleo: Individual Encuestados: Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro Duración de la encuesta: 20 minutos. Objetivo del Instrumento empleado: Medir el grado de (IE) en los colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro. Utilidad Diagnóstica: Medir el nivel de inteligencia emocional en el área comercial Número de Ítems: Consta de 22 ítems Puntuación: La escala fue ordinal con los siguientes niveles: Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5 Método de Aplicación: Se programó encuesta de 22 ítems utilizando el software Formulario en Google para tomar la encuesta vía online. Se envía el link al grupo de colaboradores para luego ser llenado por ellos. Pasado un tiempo de en promedio 25 minutos las encuestas son recibidas por internet.

Nota. Elaboración propia

Tabla 2

Ficha del cuestionario (LT)

Ficha Técnica
Autor: Luis Roberto Schanks Canto
Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre (LT).
Forma de empleo: Individual
Encuestados: Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro.
Duración de la encuesta: 20 minutos.
Objetivo del Instrumento empleado: Medir el grado de (LT) en los colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro.
Utilidad Diagnóstica: Medir el nivel de liderazgo transformacional en el área comercial.
Número de Ítems: Consta de 24 ítems
Puntuación: La escala fue ordinal con los siguientes niveles:
Nunca: 1
Casi nunca: 2
A veces: 3
Casi siempre: 4
Siempre: 5
Método de Aplicación: Se utilizó la encuesta de 24 ítems utilizando el software Formulario en Google para tomar la encuesta vía online. Se envía el link al grupo de colaboradores para luego este ser llenado por ellos. Pasado un tiempo en promedio de 25 minutos las encuestas son recibidas por internet.

Nota. Elaboración propia.

Validez y confiabilidad:

Es el nivel en que un instrumento da como resultado información precisa y objetiva. Es decir, así se repita su aplicación a la misma población, este produce los mismos resultados. Se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos y la validez de constructo. (Hernández et al., 2010).

Validez de contenido:

Es cuando los expertos validan la fiabilidad de un instrumento. Aquí lo que se mide es la relación entre la consulta y la respuesta de la persona encuestada, a la dimensión de una variable que identifica un fenómeno, esto mencionó el autor (Hernández et al., 2010).

En el trabajo, se solicitó el apoyo de cinco expertos, que identificaron la validez de los ítems, mostrados en el anexo 16 y en el anexo 17 para la variable inteligencia emocional y liderazgo transformacional respectivamente, evidenciándose la opinión de los expertos respecto al contenido del instrumento

con una confiabilidad de 0.93, lo que equivale a que 93% de ellos está de acuerdo en que cumple las condiciones para su uso.

Validez de constructo:

El constructo es un fenómeno que se puede medir, como un elemento o acontecimiento. El instrumento está conformado por variables, con dimensiones e indicadores. Lo que se desea conocer se define en los indicadores agrupados en el constructo para definir la variable, siendo efectivo que se evalúe la correspondencia entre el concepto y la comprensión de la realidad por unidades muestrales. Se hizo necesaria la convergencia de los indicadores mediante el análisis factorial exploratorio – AFE y su correspondiente evaluación mediante el análisis factorial confirmatorio – AFC. según mencionó (Hernández et al., 2010).

Análisis factorial exploratorio – AFE

Es una técnica de la estadística, que explora dimensiones o variables latentes de las variables observadas, mediante reducción y asociación de estos datos. Mencionó Escobedo (2016).

En el trabajo, se analizaron las respuestas de 40 unidades muestrales. Las variables “Inteligencia Emocional” y “Liderazgo Transformacional” estuvieron conformados por 50 ítems, fijando en el primero, 5 dimensiones y en el segundo 4. En ambos, se aplicó como método de extracción, “Mínimos cuadrados no ponderados”, con rotación “Varimax” y “normalización de Kaiser”, carga en el factor de 0.30. Se obtuvo como respuesta en el primero, buen ajuste $KMO=0,855$, $X^2=651,473$, $gl=231$ y $sig.=.000$ y en el segundo también se obtuvo un buen ajuste $KMO=0,880$, $X^2=1034,365$, $gl=276$ y $sig.=.00$

Tabla 3*AFE de Inteligencia Emocional*

	Matriz de factor rotado				
	Factor				
	1	2	3	4	5
IE21	,680				
IE12	,666				
IE18	,651				
IE4	,617				
IE17	,584				
IE3	,580				
IE14	,566				
IE22	,520				
IE5		,682			
IE15		,632			
IE6		,601			
IE19		,600			
IE16		,509			
IE8			,689		
IE9			,655		
IE13			,583		
IE11			,502		
IE2				,632	
IE1				,626	
IE7				,489	
IE20					,842
IE10					,513

Nota. Elaboración propia**Tabla 4***AFE de Liderazgo Transformacional*

	Matriz de factor rotado			
	Factor			
	1	2	3	4
LT13	,705			
LT14	,685			
LT25	,679			
LT23	,667			
LT19	,651			
LT18	,651			
LT3	,647			
LT24	,646			
LT21	,593			
LT2	,573			
LT12		,677		
LT11		,674		
LT22		,586		
LT9		,574		
LT15		,567		
LT17		,556		
LT4		,549		
LT7			,813	
LT8			,710	
LT5			,634	
LT10			,573	
LT1			,551	
LT6				,664
LT16				,600

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 3 y Tabla 4, se muestran las saturaciones de los ítems, respecto de los factores, se mantuvieron las cargas en dimensiones similares, pero, de estructuras diferentes. Escobedo (2016)

Análisis factorial confirmatorio – AFC

Es una técnica que permite contraponer un patrón previamente producido, en el que se aclara el compendio de las relaciones entre los factores que la conforman. Las hipótesis poseen determinados factores, que están asociados con subvariables. El AFC genera un nivel de confianza para poder aceptar o rechazar las hipótesis. Mencionó Escobedo (2016)

Como resultado de la evaluación de los modelos de cada variable se consideraron, lo mostrado en la Tabla 5 y Tabla 6.

Tabla 5

Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables (IE y LT)

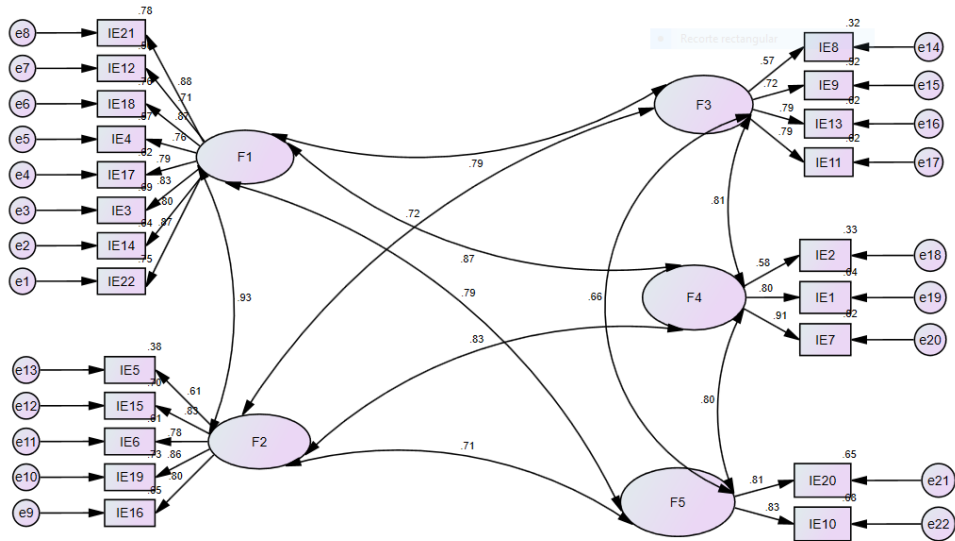
Variables	Ajuste absoluto	Ajuste incremental			Ajuste de Parsimonia	
	RMR	GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI
Inteligencia emocional	.038	.990	.987	.988	.861	.851
Liderazgo transformacional	.038	.996	.995	.995	.891	.887

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 5, se muestran los índices obtenidos mediante correlaciones policóricas y los diferentes tipos de ajuste que evidenciaron un buen ajuste de los modelos con la teoría de soporte que definieron variables y constructos, mostrados en las Figuras 2 y Figura 3. Escobedo (2016).

Figura 2

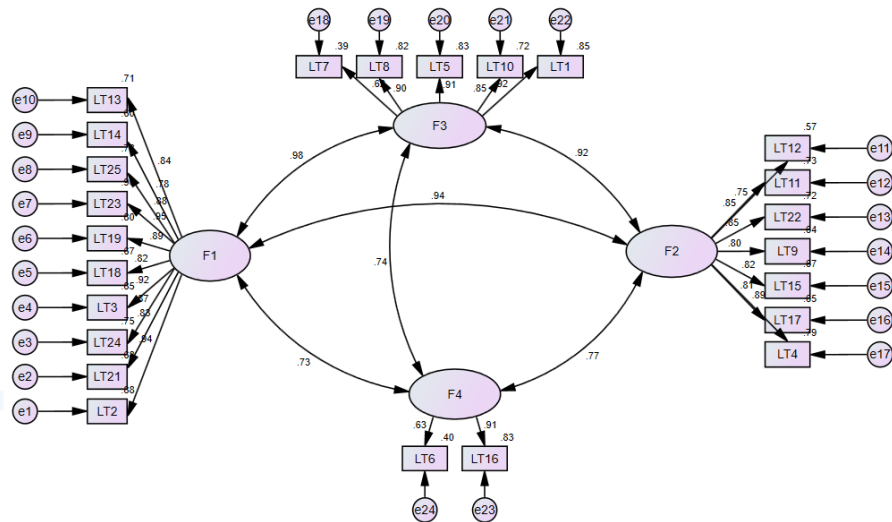
Análisis de ruta de la variable 1 (IE)



Nota. Elaboración propia

Figura 3

Análisis de ruta de la variable 2 (LT)



Nota. Elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad está referido al grado de confianza de un instrumento, y el procedimiento de medición significa la capacidad de aplicar el mismo efecto más veces al mismo grupo de objetos en las mismas condiciones. Se utilizó la confiabilidad “Alfa de Cronbach” a variables y constructos. Escobedo (2016).

Tabla 6

Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Variable/ Dimensión	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Inteligencia Emocional	22	,961
F1	8	,940
F2	5	,889
F3	4	,804
F4	3	,797
F5	2	,799
Liderazgo Transformacional	24	,979
F1	10	,969
F2	7	,935
F3	5	,926
F4	2	,723

Nota. Elaboración propia

En la tabla 6, los coeficientes Alfa de Cronbach tuvieron valores altos, evidenciando que los constructos definieron el concepto teórico de las variables.

3.5. Procedimientos

Teniendo disponible los cuestionarios y realizado la validez de contenido, se solicitaron los permisos respectivos de la institución con el propósito de realizar la recopilación de datos en hora y día acordados.

Dada la coyuntura por el confinamiento social, fue necesario recoger información con el formulario Google. Luego del primer análisis se retiraron de la variable 1 (IE) las preguntas IE-1, IE-14 y IE-17 y de la variable 2 (LT) se retiró la pregunta LT-20; quedando 46 preguntas de las primeras 50 que se habían formulado.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicaron técnicas estadísticas para describir la información obtenida, así mismo, contrastar hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman, por disponer de datos cualitativos. Se utilizaron los programas de office y estadísticos como SPSS V26 y AMOS V24:

3.7. Aspectos éticos

En el trabajo se respetó la propiedad intelectual de la bibliografía utilizada sea de nivel nacional e internacional. Así mismo, se aplicaron los principios estadísticos a partir de la consideración que, se conoce la empírea de un fenómeno con datos reales y no fabricados. (Hernández et al., 2010).

IV. RESULTADOS

El estudio empírico del trabajo se realizó considerando descripción de datos y contraste o evidencia de las hipótesis. Este último utilizando dos modelos, estadístico de Rho de Spearman y ecuaciones estructurales. (Hernández et al., 2010)

Descripción de datos

Variable 1

Figura 4

Estadísticos de la V1 (IE)

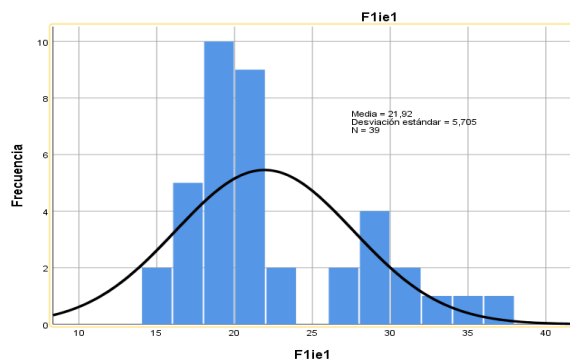
		IEv1	F1ie1	F2ie2	F3ie3	F4ie4	F5ie5
N	Válido	39	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		70,03	21,92	15,82	16,21	9,95	6,13
Mediana		64,00	20,00	15,00	16,00	9,00	6,00
Moda		62	20	14	16	9	5 ^a
Desv. Desviación		13,232	5,705	3,648	2,092	1,891	1,576
Asimetría		1,032	,957	,676	,022	,840	,331
Error estándar de asimetría		,378	,378	,378	,378	,378	,378
Curtosis		-,236	-,258	-,630	-,454	-,139	-,604
Error estándar de curtosis		,741	,741	,741	,741	,741	,741
Mínimo		54	15	10	12	7	4
Máximo		103	36	24	20	14	10
Percentiles	25	62,00	18,00	13,00	15,00	9,00	5,00
	50	64,00	20,00	15,00	16,00	9,00	6,00
	75	84,00	27,00	19,00	18,00	11,00	7,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota. Elaboración propia

Figura 6

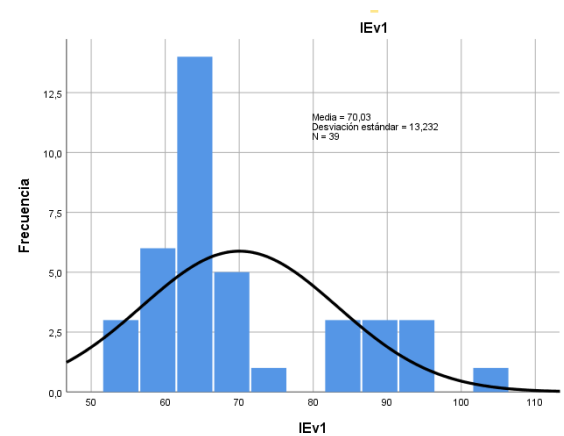
Conocimiento de uno mismo



Nota. Elaboración propia

Figura 5

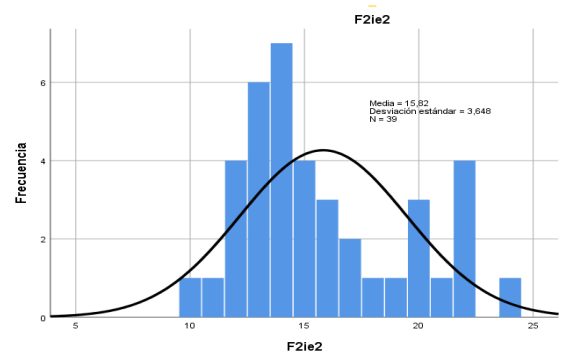
Histograma de la V1 (IE)



Nota. Elaboración propia

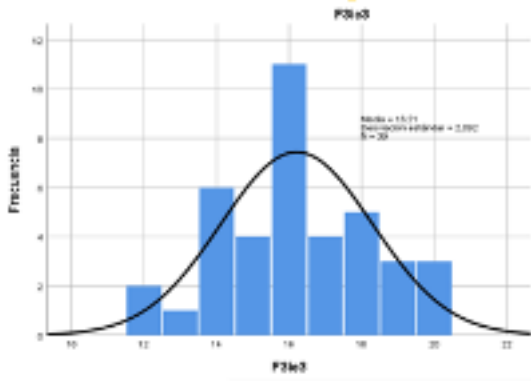
Figura 7

Autorregulación



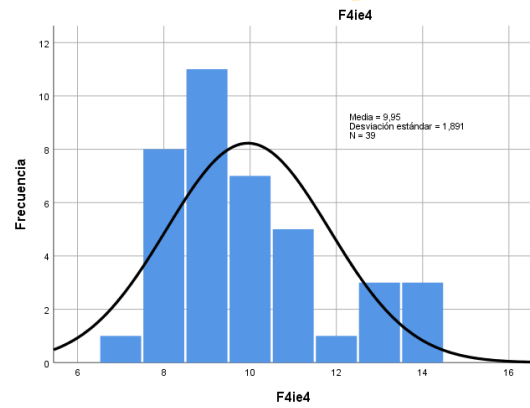
Nota. Elaboración propia

Figura 8
Motivación



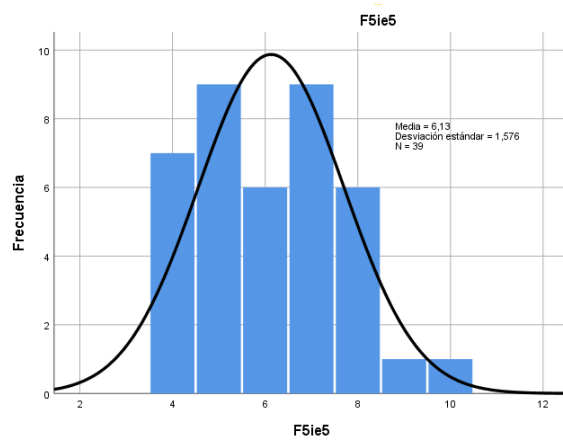
Nota. Elaboración propia

Figura 9
Empatía



Nota. Elaboración propia

Figura 10
Habilidades sociales



Nota. Elaboración propia

En la figura 4, se evidenció que, los datos de la variable (IE) se encuentran concentradas en el rango de [56,80 – 83,26] con una moda de 62 que representa el 12.8% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis negativa, Figura 4 y Figura 5. Salas (2018).

Variable 2

Figura 11

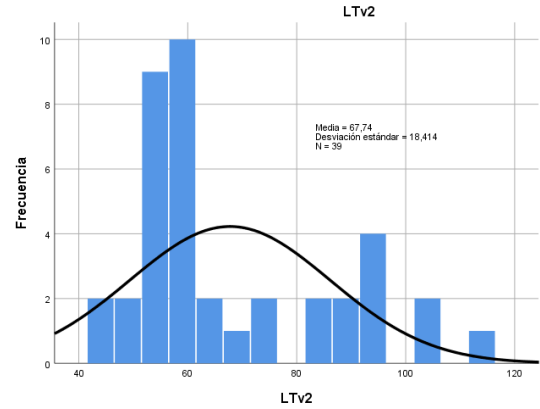
Estadísticos de la V2

		LTV2	F1It1	F2It2	F3It3	F4It4
N	Válido	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		67,74	25,56	20,51	14,64	7,03
Mediana		60,00	23,00	19,00	13,00	7,00
Moda		52 ^a	18	19	12	7
Desv. Desviación		18,414	8,765	5,180	4,010	1,547
Asimetría		,888	,819	,594	,665	-,045
Error estándar de asimetría		,378	,378	,378	,378	,378
Curtosis		-,373	,037	-,450	-,699	,207
Error estándar de curtosis		,741	,741	,741	,741	,741
Mínimo		44	12	12	8	3
Máximo		113	48	33	23	10
Percentiles	25	55,00	19,00	18,00	12,00	6,00
	50	60,00	23,00	19,00	13,00	7,00
	75	86,00	32,00	26,00	18,00	8,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Figura 12

Histograma de la V2



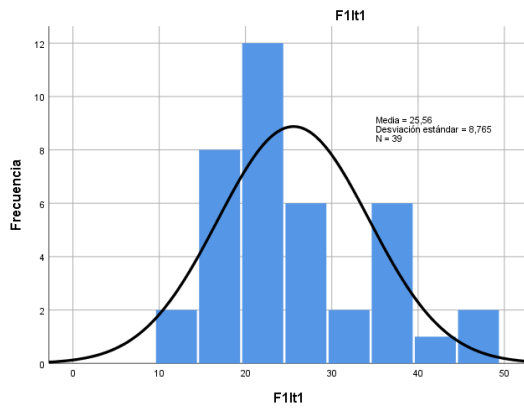
Nota. Elaboración propia

Nota. Elaboración propia

Figura

13

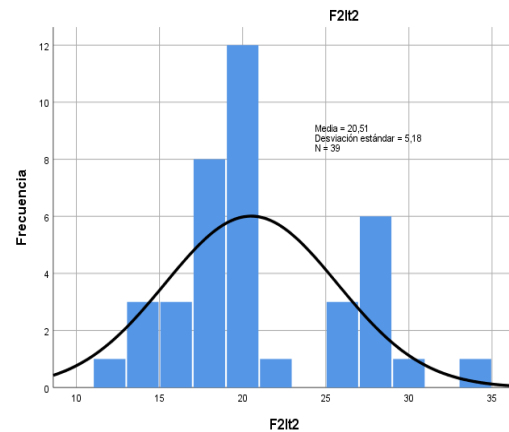
Influencia idealizada



Nota. Elaboración propia

Figura 14

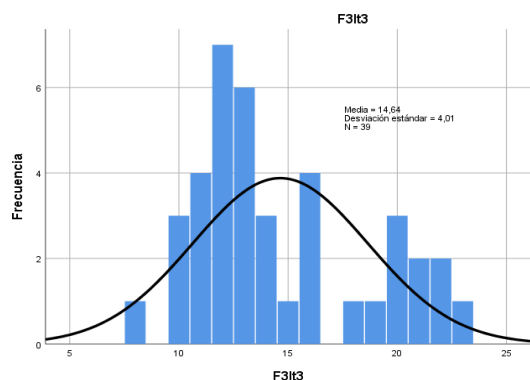
Motivación Inspiracional



Nota. Elaboración propia

Figura 15

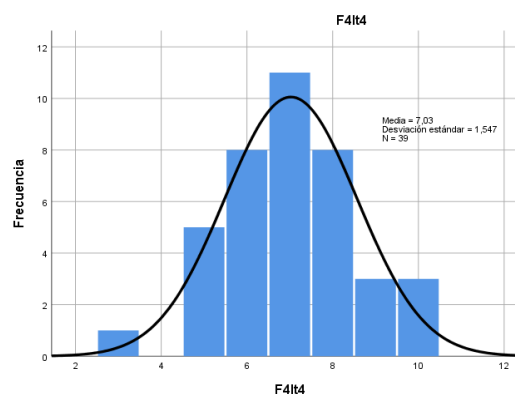
Estimulación intelectual



Nota. Elaboración propia

Figura 16

Consideración individualizada



Nota. Elaboración propia

En la Figura 11, se evidenció que, los datos de la variable (LT) se encuentran concentradas en el rango de [49,33 – 86,15] con una moda de 52 que representa el 7.7% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis negativa, Figura 11 y Figura 12. (Salas, 2018)

Asociación de variables

Se realiza para conocer la relación que existe entre dos o más variables. Se usó el Chi cuadrado, que es el que asocia a estas variables de escala nominal, la correlación de Spearman para medir la asociación ordinal y para medir la correlación de Pearson, según Reguant-Álvarez et al. (2018)

Tabla 7

Asociación V1 – V2

Tabla cruzada KIEv1*KLTv2

Recuento

		KLTv2				Total
		MALO (44-62)	REGULAR (63-81)	BUENO (82-100)	MUY BUENO (101-120)	
KIEv1	MALO (40-56)	3	0	0	0	3
	REGULAR (57-73)	21	4	0	0	25
	BUENO (74-90)	0	0	6	0	6
	MUY BUENO (91-110)	0	0	2	3	5
Total		24	4	8	3	39

Nota. Elaboración propia

Tabla 8

Significación de asociación

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,330a	9	,000
Razón de verosimilitud	53,545	9	,000
Asociación lineal por lineal	29,846	1	,000
N de casos válidos	39		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 7, se observa un vínculo directo y positivo entre la variable 1 (IE) con la variable 2 (LT), es decir, una regular opinión de inteligencia emocional genera una mala opinión de liderazgo transformacional.

En la Tabla 8, se evidenció el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determinó la asociación entre variable 1 y 2 mostrada por el valor de Significación asintótica, estadísticamente significativa. (Salas, 2018)

Tabla 9*Asociación F1V1- V2*

Tabla cruzada Kf1ie1*KLTv2

Recuento		KLTv2				Total
		MALO (44-62)	REGULAR (63-81)	BUENO (82-100)	MUY BUENO (101-120)	
Kf1ie1	MALO (15-20)	22	3	0	0	25
	REGULAR (21-26)	2	1	3	0	6
	BUENO (27-32)	0	0	4	2	6
	MUY BUENO (33-40)	0	0	1	1	2
Total		24	4	8	3	39

Nota. Elaboración propia**Tabla 10***Significación en asociación F1V1-V2*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	36,595a	9	,000
Verosimilitud	41,364	9	,000
Asociación lineal por lineal	28,532	1	,000
N de casos válidos	39		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 9, se observa un vínculo directo y positivo entre el factor 1 conocimiento de uno mismo con el (LT), es decir, una mala opinión de conocimiento de uno mismo genera una mala opinión de liderazgo transformacional.

En la Tabla 10, se evidenció el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina la asociación entre el factor 1 y la variable 2 mostrada por el valor de Significación asintótica, estadísticamente significativa. (Salas, 2018)

Tabla 11

Asociación F2V1- V2

Tabla cruzada kF2ie1*KLTv2

Recuento		KLTv2				Total
		MALO (44-62)	REGULAR (63-81)	BUENO (82-100)	MUY BUENO (101-120)	
kF2ie1	MALO (10-13)	12	0	0	0	12
	REGULAR (14-17)	12	4	0	0	16
	BUENO (18-21)	0	0	6	0	6
	MUY BUENO (22-25)	0	0	2	3	5
Total		24	4	8	3	39

Nota. Elaboración propia

Tabla 12

Significación de asociación F2V1-V2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	61,425a	9	,000
Verosimilitud	57,533	9	,000
Asociación lineal por lineal	29,930	1	,000
N de casos	39		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 11 se evidenció un vínculo directo y positivo entre el factor 2 Autorregulación con el (LT), es decir, una mala opinión de autorregulación genera

una mala opinión de liderazgo transformacional y una regular opinión de autorregulación, genera una mala opinión de liderazgo transformacional.

En la Tabla 12 se evidenció el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre el factor 2 y la variable 2 mostrada por el valor de Significación asintótica, estadísticamente significativa. (Salas, 2018)

Tabla 13

Asociación F3V1- V2

Tabla cruzada kF3ie1*KLTv2

Recuento

		KLTv2				Total
		MALO (44-62)	REGULAR (63-81)	BUENO (82-100)	MUY BUENO (101-120)	
kF3ie1	REGULAR (11-13)	3	0	0	0	3
	BUENO (14-16)	16	3	1	1	21
	MUY BUENO (17-20)	5	1	7	2	15
Total		24	4	8	3	39

Nota. Elaboración propia

Tabla 14

Significación de asociación F3V1-V2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	13,464a	6	,036
Verosimilitud	14,571	6	,024
Asociación lineal por lineal	9,349	1	,002
N de casos	39		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 13, se evidenció un vínculo directo y positivo entre el factor 3 Motivación con el (LT), es decir, una buena opinión de motivación genera una mala opinión de liderazgo transformacional.

En la Tabla 14, se evidenció el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre el factor 3 y la variable 2 mostrada por el valor de Significación asintótica, estadísticamente significativa. (Salas, 2018)

Tabla 15

Asociación F4V1- V2

Tabla cruzada kF4ie1*KLTv2

Recuento

		KLTv2				Total
		MALO (44-62)	REGULAR (63-81)	BUENO (82-100)	MUY BUENO (101-120)	
kF4ie1	MALO (6-7)	1	0	0	0	1
	REGULAR (8-9)	17	1	1	0	19
	BUENO (10-11)	6	3	3	0	12
	MUY BUENO (12-15)	0	0	4	3	7
Total		24	4	8	3	39

Nota. Elaboración propia

Tabla 16

Significación de asociación F4V1-V2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	31,813a	9	,000
Verosimilitud	32,185	9	,000
Asociación lineal por lineal	21,880	1	,000
N de casos válidos	39		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 15, se evidenció un vínculo directo y positivo entre el factor 4 Empatía con el (LT), es decir, una regular opinión de empatía genera una mala opinión de liderazgo transformacional.

En la Tabla 16, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre el factor 4 y la variable 2 mostrada por el valor de Significación asintótica, estadísticamente significativa. (Salas, 2018)

Tabla 17

Asociación F5V1- V2

Tabla cruzada KF5ie1*KLTv2

Recuento

		KLTv2				Total
		MALO (44-62)	REGULAR (63-81)	BUENO (82-100)	MUY BUENO (101-120)	
KF5ie1	MALO (4-5)	16	0	0	0	16
	REGULAR (6-7)	7	3	5	0	15
	BUENO (8-9)	1	1	3	2	7
	MUY BUENO (10-11)	0	0	0	1	1
Total		24	4	8	3	39

Nota. Elaboración propia

Tabla 18

Significación de asociación F5V1-V2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,605a	9	,000
Razón de verosimilitud	33,067	9	,000
Asociación lineal por lineal	20,871	1	,000
N de casos válidos	39		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 17, se evidenció un vínculo de asociación directo y positivo entre el factor 5 Habilidades Sociales con el (LT), es decir, una mala opinión de habilidades sociales genera una mala opinión de liderazgo transformacional.

En la Tabla 18, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre el factor 5 y la variable 2 mostrada por el valor de Significación asintótica, estadísticamente significativa. (Salas, 2018)

Prueba de normalidad de la variable (IE):

Tabla 19

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk $p < .05$

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
KIEv1	,760	39	,000
Kf1ie1	,687	39	,000
kF2ie2	,840	39	,000
kF3ie3	,759	39	,000
kF4ie4	,815	39	,000
KF5ie5	,818	39	,000

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 19, la estadística de la variable (IE) no tuvo una distribución normal, porque la significancia fue menor de .05 (Salas, 2018)

Prueba de normalidad de la variable (LT):

Tabla 20

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk $p < .05$

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
KLTv2	,705	39	,000
kF1lt1	,851	39	,000
KF2lt2	,877	39	,001
kF3lt3	,817	39	,000
kF4lt4	,734	39	,000

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 20, la estadística de la variable (LT) no tuvo una distribución normal, porque la significancia fue menor de .05 (Salas, 2018)

Estadístico Rho de Spearman (Prueba de hipótesis)

Tabla 21

Hipótesis General (IE Y LT)

		Correlaciones		
			IEv1	LTv2
Rho de Spearman	IEv1	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	LTv2	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, existe una relación intensa de 0.808, lo cual representa un 81% en el estadístico Rho de Spearman, en la relación de ambas variables inteligencia emocional y liderazgo transformacional. Comprobándose la hipótesis general (Salas, 2018)

Tabla 22

Hipótesis Específica 1 “conocimiento de uno mismo y liderazgo transformacional”

		Correlaciones		
			F1ie1	LTv2
Rho de Spearman	F1ie1	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	LTv2	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, existe una relación intensa de 0.768, lo cual representa un 77% en el estadístico Rho de Spearman en la relación del factor 1 conocimiento de uno mismo y la variable 2 liderazgo transformacional, comprobándose la hipótesis planteada. (Salas, 2018)

Tabla 23

Hipótesis Específica 2 “autorregulación y liderazgo transformacional”

		Correlaciones		
			F2ie1	LTv2
Rho de Spearman	F2ie1	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	LTv2	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, existe una relación moderada de 0.737, lo cual representa un 74% en el estadístico Rho de Spearman, en la relación del factor 2 autorregulación y la variable 2 liderazgo transformacional. Comprobándose la hipótesis planteada. (Salas, 2018)

Tabla 24*Hipótesis Específica 3 “motivación y liderazgo transformacional”*

			Correlaciones	
			F3ie1	LTv2
Rho de Spearman	F3ie1	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	LTv2	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, existe una relación moderada de 0.571, lo cual representa un 57% en el estadístico Rho de Spearman, en la relación del factor 3 autorregulación y la variable 2 liderazgo transformacional. Comprobándose la hipótesis planteada. (Salas, 2018)

Tabla 25*Hipótesis Específica 4 “empatía y liderazgo transformacional”*

			Correlaciones	
			F4ie1	LTv2
Rho de Spearman	F4ie1	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	LTv2	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, existe una relación moderada de 0.623, lo cual representa un 62% en el estadístico Rho de Spearman, en la relación del factor 4

motivación y la variable 2 liderazgo transformacional. Comprobándose la hipótesis planteada. (Salas, 2018)

Tabla 26

Hipótesis Específica 5 “habilidades sociales y liderazgo transformacional”

Correlaciones			F5ie1	LTv2
Rho de Spearman	F5ie1	Coeficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	LTv2	Coeficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

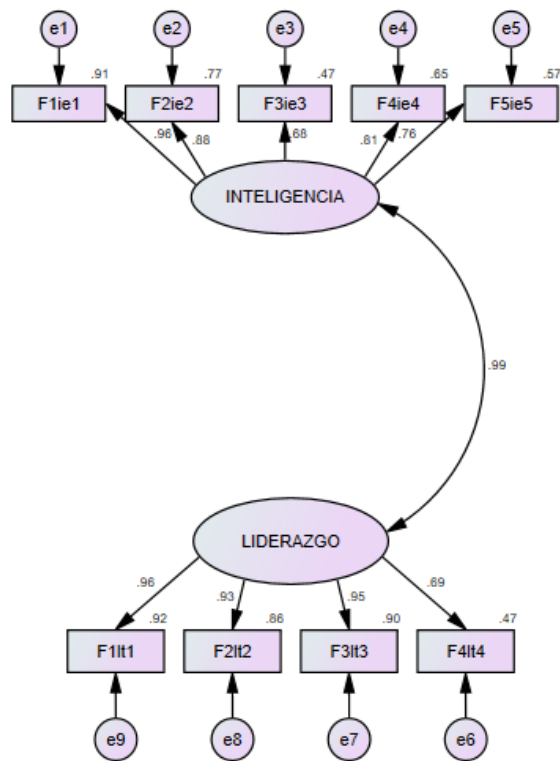
Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, existe una relación moderada de 0.656, lo cual representa un 66% en el estadístico Rho de Spearman, en la relación del factor 5 habilidades sociales y la variable 2 liderazgo transformacional. Comprobándose la hipótesis planteada. (Salas, 2018)

Modelo de ecuación estructural entre variables

Figura 17

Modelo de ecuación estructural



Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 17, según el modelo de ecuaciones estructurales, se define la confirmación de la hipótesis general, es decir, que existe una relación entre la (IE) y la (LT). El modelo evidenció robustez en sus factores; (IE) en promedio 81.8 % y (LT) en promedio 88.25%, define que la relación entre la (IE) y el (LT) es de 99%. Se utilizó extracción de mínimos cuadrados no ponderados determinando como ajustes absolutos RMR estandarizado de .0321, ajuste incremental GFI, AGFI, NFI en promedio 99.93% y ajuste de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio 72.2%, definiendo un modelo robusto que confirma la hipótesis principal encontrada en el modelo de Rho de Spearman según Escobedo et al. (2016).

V. DISCUSIÓN

En el estudio se propuso como objetivo establecer la relación entre la (IE) y el (LT) en el equipo comercial de un hotel internacional en San Isidro, evaluando a 40 colaboradores, mediante el método de censo.

Para evidenciar el objetivo, se utilizó las pruebas (a) Rho de Spearman con valoración de los resultados, de Salas (2018), y el (b) modelo de ecuaciones estructurales. En la prueba (a), el coeficiente de determinación Rho de Spearman fue de 0.808 con una $p < .000$, representando un 81%, lo cual evidencia una intensa relación entre la V1 (IE) y la V2 (LT), por lo tanto, el ajuste del modelo es bueno. La prueba (b), corroboró el resultado con indicadores robustos de RMR, GFI, AGFI, NFI con un promedio de 99.93%, PRATIO y PNFI con un promedio de 72.2%.

Estos datos se corresponden con otras investigaciones similares, cumpliéndose la hipótesis general de este estudio, “existe relación entre la (IE) y el (LT)” y, además, esta relación es intensa y significativa. En el análisis correlacional para saber qué factores de ambas variables participan en mayor grado a esta correlación de la (IE) y del (LT) (Ver anexo 22), el factor Habilidades Sociales de la (IE) de un colaborador comercial de un hotel transnacional suele impulsar al equipo para que participen de forma activa y entusiasta, creando sinergia, siendo capaces de influir en las redes sociales del equipo y sabiendo interpretar sus emociones, interactuando fluidamente y sin complejos, estableciendo vínculos positivos y utilizando estas fortalezas para producir cambios importantes en las personas, el cual se relaciona con el factor Influencia Idealizada del (LT) del colaborador comercial dentro de un hotel transnacional, inspirando admiración por el trabajo en equipo y generación de sinergia, despertando la admiración y respeto por parte del equipo.

Por las evidencias encontradas en el trabajo de Abdelmoniem y Osman (2020), estos hallazgos tienen estrecha relación con lo que se expone. En su estudio sobre el vínculo entre (IE) y las diferentes clases de liderazgo gerencial

(transformacional y transaccional) entre el personal directivo de la ciudad de Jartum, en Sudan, África, las evidencias demostraron que hubo una relación estadísticamente significativa de 0.88 entre la (IE) y el estilo de liderazgo transformacional (LT) en los líderes medios. Otro estudio es el de Bustamante et al. (2010), donde se vinculó a la (IE) y los estilos de liderazgo (se creyó conveniente usar a (EL) como la variable (LT), ya que forma parte de los diferentes estilos de liderazgo) en la banda gerencial de los bancos del Perú. Encontrándose una relación positiva y significativa de 0.543. Ambos estudios están de acuerdo en que la (IE) es importante para contar con líderes de estilo transformacional en las organizaciones.

Sabiendo que, dentro de esta investigación, se han realizado tanto la hipótesis general, como las específicas, a continuación, se detalla cada una de ellas: En la hipótesis específica 1, que es la relación entre “conocimiento de uno mismo y liderazgo transformacional” el resultado del análisis fue de 0.768, representando un 77%, lo cual evidencia un fuerte vínculo. Un estudio similar es el de Khan et al. (2011) el cual tuvo como objetivo estudiar las percepciones de los subordinados sobre sus supervisores en la (IE) y el (LT) de los gerentes, arrojando una relación significativa del 74%. Además, también coincide con otro estudio, llevado a cabo por Nicanor (2018), el cual nos dice que existe una significativa relación entre el (LT) y la (IE) con un valor $t=4.24$, de los docentes directores de matemática en Estados Unidos, cuando los docentes se agrupan de acuerdo con la duración del servicio brindado a los alumnos. En tal sentido ambos estudios son evidencia de que el conocimiento de uno mismo o auto conocimiento es importante para generar liderazgo transformacional en los equipos.

De acuerdo con la hipótesis específica 2, que es la relación entre “autorregulación y liderazgo transformacional” el resultado del análisis fue de 0.737, representando un 74%, lo cual evidencia una relación significativa moderada. Un estudio similar es el propuesto por Benabou et al. (2019) donde relaciona a la (IE) y el (LE) (se creyó conveniente el asociar el liderazgo efectivo con el liderazgo transformacional debido a su semejanza), mostrando resultados de correlaciones

significativas de 41% ($\beta = 0.414$, $p < 0.00$). Además, existe otro estudio, llevado a cabo por Cheek y O'Higgins (2013), en donde se relacionan los estilos de liderazgo e inteligencia emocional en China, (Se ha considerado a los estilos de liderazgo como similar a liderazgo transformacional porque éste último, es parte de los estilos de liderazgo). Se exploró el nivel de (IE) y las clases de liderazgo de los gerentes chinos y sus empleados, en comparación con los contextos occidentales, arrojando una correlación positiva y significativa de ($r = .23$, $p < .01$). En tal sentido ambos estudios ponen en énfasis, que es necesario personal que domine sus emociones, brindándole un equilibrio a su personalidad en el trabajo, ya que este elemento es muy importante para contar con adecuados líderes transformacionales, que puedan regular sus emociones y la de los demás.

De acuerdo con la hipótesis específica 3, que es la relación entre la “motivación y liderazgo transformacional” el resultado del análisis fue de 0.571, representando un 57%, el cual evidencia una relación moderada. Un estudio similar es el de Pinazo (2018), en su investigación, en donde tuvo como objetivo medir la relación que existe entre la (IE) y el (LT) de los docentes de un centro educativo de Huaral, demostró una correlación significativa positiva de 0.75. Otro estudio, es el de Moradi y Hosseinpour (2018), los cuales quisieron conocer la relación entre la (IE) y la Actitud Laboral de Gerentes y Personal (Se ha considerado a la variable “Actitud Laboral de Gerentes y Personal”, como similar a la variable Liderazgo Transformacional, debido a que ésta es una parte importante de dicho liderazgo). La investigación se llevó a cabo entre los gerentes y colaboradores de la Universidad Tecnológica del Petróleo en ciudades de Ahwaz, Abadan, Teherán y Mahmoudabad, en Irán, demostrando una relación significativa de un Valor - t de 6.37. En lo que ambas investigaciones concuerdan es que es necesaria una motivación inducida por uno mismo y reforzada por un líder de personalidad abierta, que brinde confianza y que sea inclusivo. Nos dicen que la motivación es uno de los pilares para contar con un adecuado clima laboral.

De acuerdo con la hipótesis específica 4, que es la correlación entre la

“empatía y liderazgo transformacional” el resultado del análisis fue de 0.623, representando un 62%, lo cual evidencia una relación moderada. Este análisis concuerda con Aghamohammadi et al. (2016), que realizó un análisis en donde el propósito fue investigar la relación entre la (IE) y el (LT) en las entrenadoras deportivas en la provincia de Hamedan, Irán, en donde de igual manera se demostró una relación significativa de 0.322 entre ambas variables. Otro estudio en el cual se relacionan la (IE) y el (LT) es el Rojas (2016) entre los docentes de un colegio en Lima, nos comenta que encontró un coeficiente de 0.547 de correlación y esta fue significativa. Ambas investigaciones están de acuerdo en que la empatía es el eje principal de los equipos, ya que sin este componente no existiría la colaboración, la solidaridad y la identificación con la empresa.

De acuerdo con la hipótesis específica 5, que es la relación entre las “habilidades sociales y liderazgo transformacional” el resultado del análisis fue de 0.656, representando un 66%, lo cual evidencia una relación moderada. Y con el cual concuerda la investigación de Tisnado (2017), en donde relaciona la (IE) y los estilos de líder (creyendo por conveniente, utilizar a la variable (EL) como (LT), ya que este último conforma al primero) en las enfermeras de un hospital importante en Lima, y en donde se demuestra una correlación positiva y significativa de 0.60. Otro estudio es el de López (2018), en donde esclareció la conexión entre la (IE) y el (LT) en docentes de La Oroya. Como resultado se encontró que esta relación fue positiva y significativa de 0.611. En tal sentido ambos estudios están de acuerdo en que, las habilidades comunicativas o habilidades sociales, son importantes para generar líderes que conecten a la gente y se formen redes sociales.

Por la evidencia de nuestros resultados y correspondencia con otros similares, se confirma que, una de las alternativas eficientes para que la (IE) se relacione de manera significativa con el (LT), radica en que, un colaborador comercial, en el “mando bajo”, medio o alto, necesita de la inteligencia emocional, para en primer lugar, ser consciente de sus emociones, ponerse en el lugar del otro, manejar estas emociones en la interacción con los colaboradores, automotivarse y motivar, y ser desarrollador de redes sociales dentro del equipo para que de esta

manera exista un buen clima laboral y la comunicación fluya, conecte y dirija de manera eficiente.

Entonces la pregunta de investigación sería: Teniendo en cuenta estas dos variables (IE) y (LT) en los colaboradores de un área comercial, en el sector turístico hotelero, ¿es posible que se entienda mejor su relación y mejore el clima laboral, brindando una mayor conexión emocional entre el equipo? La respuesta es afirmativa.

Además, este trabajo servirá como punto de inicio para que más investigadores puedan proponer ideas que ayuden a entender mejor esta relación, en un área especialmente relacionada como la comercial de un hotel, y en donde se necesita de un adecuado nivel de inteligencia emocional y uno de liderazgo transformacional que permita a los colaboradores, sentir la confianza necesaria para cumplir con sus objetivos. Además, esta investigación deja por sentado de que, es necesario estudiar más a fondo, no solo a los mandos medios y altos en el organigrama, sino también a los “mandos bajos”, como es el equipo de ventas, que tiene asignada una zona geográfica, que debe saber liderar.

En cuanto a la relevancia de esta investigación dentro del contexto social en el que se desarrolla, alcanza tanto a los clientes internos del área comercial de un hotel transnacional y sus gerencias, como a los clientes externos, ya que lo que suceda dentro de una organización hotelera repercutirá en el cliente final, que es la sociedad. Además, dejará claro que lo más importante es que exista una (IE) y cualidades de (LT) en un colaborador del área comercial de una empresa hotelera y sus gerencias, haciendo que este tipo de organizaciones turísticas hoteleras, se preocupen más por contar con estas variables estudiadas en sus colaboradores y, sobre todo, deje sentado que, es importante que el área de Talento Humano reconozca en este tipo de organizaciones: el cómo se dirige inteligentemente mediante las emociones. No todo debe ser centrado en los resultados, sino que, para lograr esos buenos resultados, se debe considerar esta investigación.

En cuanto a las fortalezas de la metodología utilizada en este estudio, nos permitió en primer lugar contar con la población adecuada, usar los instrumentos adecuados de recolección y además nos permitió su validación por expertos y luego ingresando los datos a través del AFE y finalmente mediante AFC, que sirvió para validar los constructos. Otra fortaleza evidenciada fue que se realizó la prueba de normalidad, para asegurarnos que los datos eran asimétricos y por tanto usar el estadístico más conveniente, el Rho de Spearman.

Por otra parte, una debilidad evidenciada en cuanto a la metodología empleada fue que se tuvieron que retirar 4 preguntas de los instrumentos, a pesar de la validación por los expertos, sin embargo, dado este inconveniente se realizó el AFC.

VI. CONCLUSIONES

Del encausamiento de la información e indagación de los resultados con respecto a la relación entre la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020, se llegaron a las siguientes deducciones:

Primera: Se deduce que existe un fuerte vínculo entre la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020; dado un nivel de significancia inferior a .05, además de un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 81%. Cumpliéndose la hipótesis general.

Segunda: Dado el nivel de significancia inferior a .05, se deduce que existe un fuerte vínculo entre el factor conocimiento de uno mismo de la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020, por un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 0.77, cumpliéndose la hipótesis específica 1

Tercera: Dado el nivel de significancia inferior a .05, se deduce que existe un vínculo moderado entre el factor autorregulación de la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020, por un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 0.74, cumpliéndose la hipótesis específica 2

Cuarta: Dado el nivel de significancia inferior a .05, se determina que existe una moderada relación entre el factor motivación de la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020, por un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 0.57.

Quinta: Dado el nivel de significancia inferior a .05, se determina que existe un vínculo moderado entre el factor empatía de la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020, por un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 0.62.

Sexta: Dado el nivel de significancia inferior a .05, se determina que existe un vínculo moderado entre el factor conocimiento de uno mismo de la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020, por un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 0.66.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que el área de talento humano del Hyatt Centric Hotel, invierta en capacitaciones en (IE) y en (LT) en los colaboradores del área comercial.

Segunda: Se recomienda que el área de talento humano del Hyatt Centric Hotel, invierta en cursos de actualización en cuanto a las últimas técnicas de selección de personal en donde se considera como más importante las habilidades blandas, dentro de la cual, está la (IE).

Tercera: Se recomienda que se realicen encuestas de evaluación en satisfacción laboral de 360 grados, en todas las áreas del hotel de forma periódica y confidencial para no sesgar respuestas.

Cuarta: Se recomienda contratar un coach externo para que pueda llevar a cabo un acompañamiento con los colaboradores del área comercial y pueda despertar en ellos sus habilidades dormidas de (IE) y (LT), juntamente con un coach interno, que sea alguien que los colaboradores respeten, que podría ser el gerente.

Quinta: Se recomienda que “Talento humano” fomente la interacción entre las diferentes áreas, para que incentive la comunicación.

Sexta: Se recomienda a las próximas investigaciones con respecto a la Inteligencia Emocional y el Liderazgo Transformacional, que personalicen y profundicen en las problemáticas de áreas organizacionales en las empresas, ya que cada equipo humano tiene sus particularidades y, que estudien a poblaciones no solo del nivel medio y alto, sino también del bajo, al menos en las áreas comerciales, ya que normalmente el colaborador comercial tiene asignado una zona geográfica específica, que tiene que liderar inteligentemente con las emociones. Liderando con el corazón.

Séptima: Se recomienda finalmente, que en las próximas investigaciones se use una mayor muestra o población y que se evalúe mejor la calidad de ésta para evitar sesgos en las respuestas de los instrumentos a usarse.

REFERENCIAS

- Abdelmoniem, I. & Osman, E. (2020). The relationship between Emotional Intelligence (EI) and Middle Management Leadership Styles (Transformational and Transactional Leadership) among managerial personnel at Khartoum State. *Ahfad Journal*, 37(1), 3–13. <https://bit.ly/3nFmFjT>
- Abelha, D. M., Carneiro, P. C. D. C. & Cavazotte, F. D. S. C. N. (2018). Transformational Leadership and Job Satisfaction: Assessing the Influence of Organizational Contextual Factors and Individual Characteristics. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios [Brazilian Journal of Business Management]*, 20(4), 516-532. <https://bit.ly/3nJUgJE>
- Aghamohammadi, S., Mosaviyan, S. & Heidari, M. (2016). The relationship between emotional intelligence and transformational leadership style in the female sports coaches from Hamedan Province. *European Journal of Physical Education and Sport Science*, 1(4), 72-77 <http://doi.org/10.5281/zenodo.56169>
- Ahmad, S. A., Easa, N. F. & Mostapha, N. (2019). The Effect of Transformational Leadership on Innovation: Evidence from Lebanese Banks. *European Research Studies*, 22(4), 215-240. <https://bit.ly/3qrB997>
- Allen, R. B. (2020). Unleash and Build Leadership Capabilities: Executive coaching programs are beneficial for both existing and potential execs. *TD Magazine*, 74(9), 48-53. <https://bit.ly/3oOUxfG>
- Anderson, D. (2020). Create Opportunities for Coaching: In-the-moment coaching ignites insights that drive learning. *TD Magazine*, 74(5), 22-24. <https://bit.ly/39wIQUD>

Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones

Arenal, C. (2018). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. Editorial Tutor Formación.

Arghode, V. (2013). Emotional and social intelligence competence: implications for instruction. *International Journal of Pedagogies & Learning*, 8(2), 66-77.
<https://bit.ly/3qpQBCD>

Babcock, E. D. (2020). New Strategies for Fishing: Coaching for Economic Mobility in the 21st Century. In AEI Paper & Studies, 1-16. *American Enterprise Institute*. <https://bit.ly/3sqEnel>

Bakri, N. & Abbas, S. (2020). The Role of Transformational Leadership in Promoting Sustainability among Property Development Companies in Malaysia. *International Journal of Organizational Leadership*, 9(3), 123-137.
<https://bit.ly/3oY9PyL>

Bariso, J. (2018). *Inteligencia emocional para la vida cotidiana*. Editorial Sirio.

Barth, M., Bruhn, A., Lam, D. P. M., Bergmann, M., & Lang, D. J. (2020). Capacity building for transformational leadership and transdisciplinarity. *GAIA - Ecological Perspectives for Science and Society*, 29(3), 195-197.
<https://bit.ly/38Tfn8g>

Bass, B. & Riggio, R. (2006). *Transformational leadership (2nd ed.) [Liderazgo transformacional]*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Bennegadi, R. & Cyrulnik, B. (2020). Impact COVID-19 and Mental Health. *World Social Psychiatry*, 2(2), 115-119. <https://bit.ly/3ie3dcT>

- Bodenheimer, T. (2020). Coaching Patients to Be Active, Informed Partners in Their Health. *Families, Systems & Health*, 38(2), 190-192. <https://bit.ly/3qlfnUd>
- Bossov, A. (2020). Six Indicators of Workplace Culture: Focus on these areas to enhance organizational culture. *TD Magazine*, 74(10), 10-11. <https://bit.ly/3qnXODg>
- Bradverry, T. & Graver, J. (2012). *Inteligencia emocional 2.0*. Editorial Conecta.
- Buckley, K., Bowman, B., Raney, E., Afolabi, T., Fettkether, R. M., Larson, S., Tennant, S., & Goodlet, K. J. (2020). Enhancing the Emotional Intelligence of Student Leaders Within an Accelerated Pharmacy Program. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 84(11), 1-5. <https://bit.ly/3iojbRT>
- Bustamante, S., Kawakami, O., & Reátegui, S. (2013). *Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú]. Archivo digital. <https://bit.ly/3ibGVZk>
- Camara M. (2017). The Social Networking preferences and the Emotional Intelligence of College Students. *International Journal of Advance Research*, 5(12), 1691-1694. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1155954>
- Cervinkovd, E. (2014). Social Intelligence of Gifted Pupils. *The New Educational Review*, 37(3), 130-139. <https://bit.ly/3bNYJIV>
- Cheok, S. L. & O'Higgins, E. (2013). Emotional Intelligence and Leadership Styles in China. *Asia Pacific Management Review*, 18(4), 441–468. <https://doi.org/10.6126/APMR.2013.18.4.06>

- Dai, B., & Akey-Torku, B. (2020). The Influence of Managerial Psychology on Job Satisfaction among Healthcare Employees in Ghana. *Healthcare*, 8(3), 1-17. <https://bit.ly/3ijUshG>
- D'errico, F. (2020). Humility-Based Persuasion: Individual Differences in Elicited Emotions and Politician Evaluation. *International journal of communication [Online]*, 1932(8036), 3007-3026. <https://bit.ly/35HjD8O>
- Djilali, B., Soumia T. & Faycal, M. (2019). Emotional Intelligence and Effective Leadership. *RAIS Conference Proceedings*, 6(7), 41-47. Zenodo. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3549973>
- Edward, Y. R., & Kaban, L. M. (2020). The Effect of Transformational Leadership and Competence on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable. *Academic Journal of Economic Studies*, 6(2), 62-72. <https://bit.ly/2XW3S9v>
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. & Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16-22. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Establishing a Coaching Plan (2020). *TD Magazine*, 74(9), 52. <https://bit.ly/3ifBLLO>
- Fernández, P. y Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Editorial Kairos.
- Fischman, D. (2016). *El líder transformador 1*. Editorial Planeta.
- Fros, F. (2018). *Somos lo que sentimos: El ser humano pensante y emocional*. Ediciones B.

- Gallardo, V. (2009). *Liderazgo transformador*. LID Editorial.
- Gan, F. y Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Ediciones Diaz de Santos.
- Gardner, H. (2015). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. Grupo Planeta.
- Ghasabeh, M. S. (2021). Transformational Leadership: Implementing a Cultural Approach in Organizations. *The Journal of Values-Based Leadership*, 14(1), 101-118. <https://bit.ly/3bNzvKF>
- Giraudier, M. (2018). *Como gestionar el clima laboral*. Manuel Giraudier.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Editorial Kairos.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones Barataria.
- Goleman, D. (2011). *La práctica de la inteligencia emocional (23. Ed.)* Editorial Kairos.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B de Books.
- Goleman, D. (2015). *Cómo ser un líder: ¿Por qué la inteligencia emocional sí importa?* B de Books.
- Goleman, D. (2015). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos*. B de Books.
- Goleman, D. y Drucker, P. (2018). *Liderando personas*. Profit Editorial.
- Goleman, D., Kaufman, P. y Ray, M. (2020). *El espíritu creativo*. Pinguin Random House Grupo Editorial.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5° ed.)*. McGraw-Hill.
- Hong, E. & Jeong, Y. (2020). Coach leadership style and Korean professional soccer team performance: Collective efficacy as a mediator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(8), 1-14. <https://bit.ly/3oFZh7g>
- Hou, X., Yuan, Q., Hu, K., Huang, R. & Liu, Y. (2020). Employees' emotional intelligence and innovative behavior in China: Organizational political climate as a moderator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(11), 1-11. <https://bit.ly/3bKzXJL>
- Iqbal, Z. A., Abid, G., Contreras, F., Hassan, Q. & Zafar, R. (2020). Ethical Leadership and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Individual Attributes. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 1-15. <https://bit.ly/3qf4cwi>
- Jaksic, C. & Schlegel, K. (2020). Accuracy in Judging Others' Personalities: The Role of Emotion Recognition, Emotion Understanding, and Trait Emotional Intelligence. *Journal of Intelligence*, 8(3), 1-21. <https://bit.ly/35DYRqI>
- Jauniaux, J., Tessier, M.-H., Regueiro, S., Chouchou, F., Fortin-Côté, A. & Jackson, P. L. (2020). Emotion regulation of others' positive and negative emotions is related to distinct patterns of heart rate variability and situational empathy. *PLoS ONE*, 15(12), 1-25. <https://bit.ly/2Ng50TB>
- Kallenbach, I. (2020). Coaching-Prozessforschung. *Forschung und Praxis im Dialog*. Kontext, 51(2), 189-196. <https://bit.ly/3blqRgu>
- Kaya, N., Turan, N., Kamberova, H. A., Cenal, Y., Kahraman, A. & Evren, M. (2016). Communication skills and social intelligence level of nursing

students according to art characteristics/Hemsirelik ogrencilerinin sanat ozelliklerine gore iletisim becerileri ve sosyal zeka duzeyleri. *Journal of Education and Research in Nursing*, 13(1), 282-290.

<https://bit.ly/2XHWQp4>

Khan, M. I., Khan, M. A., Saeed, T., Khan, M. S. & Sanaullah. (2011). Linking Emotional Intelligence and Transformational Leadership: Services Sector of Pakistan. *Review of Management Innovation & Creativity*, 4(13), 43–53.

<https://bit.ly/39BfpAL>

Kilian, M. K. (2019). Wesleyan Leadership Formation: A Neuroscience Integration. *Journal of Psychology and Christianity*, 38(4), 253-267.

<https://bit.ly/38JPUOA>

Kubiszewski, I., Zakariyya, N., Costanza, R. & Jarvis, D. (2020). Resilience of self-reported life satisfaction: A case study of who conforms to set-point theory in Australia. *PLoS ONE*, 15(8),1-18. <https://bit.ly/3bG9VYc>

Lamka, D. (2020). *Las 5 virtudes del líder transformacional*. Editorial Hipertexto.

Linder, R. (2016). The importance of developing emotional intelligence through education. *The Exceptional Parent*, 46(5), 51. <https://bit.ly/3bBOEih>

Lombardo, L., Ehlers, J. & Lutz, G. (2019). Is your mind set? - how are intra- and interpersonal competences dealt with in medical education? A multi-professional qualitative study. *BMC Medical Education*, 19(1), 1-11.

<https://bit.ly/35EvNz2>

López, P. N. (2018). *Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Docentes de Colegios de la Provincia de la Oroya -2018*. [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Archivo digital.
<https://bit.ly/35GJ6PP>

Lopez-Zafra, E., Ramos-Álvarez, M. M., Ghoudani, K. E., Luque-Reca, O., Augusto-Landa, J. M., Zarhbouch, B. & Alaoui, S. (2019). Social Support and Emotional Intelligence as Protective Resources for Well-Being in Moroccan Adolescents. *Frontiers in Psychology*, 10(1), 1-15. <https://bit.ly/39uTAmP>

Magnano, P., Craparo, G. & Paolillo, A. (2016). Resilience and Emotional Intelligence: which role in achievement motivation/Resiliencia e Inteligencia Emocional: que rol tienen en la motivacion al logro. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 9-20. <https://bit.ly/3qqz7WJ>

Mahfuz Judeh. (2013). Emotional Intelligence and Retention: The Moderating Role of Job Involvement (Version 7116). *International Journal of Business, Human and Social Sciences*, 6(3), 1-6. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1333216>

Malling, B., de Lasson, L., Just, E. & Stegeager, N. (2020). How group coaching contributes to organisational understanding among newly graduated doctors. *BMC Medical Education*, 20(1), 1-8. <https://bit.ly/2XDkanR>

Mangi, A. R., Shar, A. H., & Jamali, M. B. (2020). A Study of Causal Relationship Between Transformational Leadership, Personality and Teachers' Efficacy of Classroom Management: An Empirical Analysis. *Paradigms*, (SI)1, 87-93. <https://bit.ly/3swjcb8>

Marien, S. (2001). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. (Economics). *Library Journal*, 126(20), 140. <https://bit.ly/2KekTZs>

Maxwell, J. (2018). *Desarrolle al líder que está en usted 2.0*. Grupo Nelson.

- Mayer J. D. & Salovey, P. (1993), The intelligence of emotional intelligence, *Intelligence*, 17(4), 433-442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer, J. D. (2014). Know thyself. *Psychology Today*, 47(2), 65-71. <https://bit.ly/39ypqgT>
- McClelland, D. C. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. *American Psychologist*, 40(7), 812–825. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.40.7.812>
- Moradi, A. & Hosseinpour, M. (2018). Evaluation of the relationship between emotional intelligence and job attitude of managers and staff. *Indo American Journal of Pharmaceutical Sciences*, 05(01), 111–118. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1136259>
- Moreno, V., Cavazotte, F., & Dutra, J. P. (2020). Psychosocial and Organizational Antecedents of Knowledge Sharing in the Workplace/Antecedentes Psicossociais e Organizacionais do Compartilhamento de Conhecimento no Ambiente de Trabalho. *RAC - Revista de Administracao Contemporanea*, 24(4), 283-299. <https://bit.ly/3ibCkGL>
- Nagla, E. & Kawther, K. (2019). The Effect of the Activities of Multiple Intelligence on Social, Motor Competences and The Quality of Life for Educable Intellectual Disabled Students. *Ovidius University Annals, Series Physical Education and Sport/Science, Movement and Health*, 19(1), 5-11. <https://bit.ly/3oLdJLn>
- Nicanor, S.G. (2018). Leadership Behavior and Emotional Intelligence of Public Secondary School Administrators: Basis for a Proposed Leadership Program. *Int. J. Adv. Res.* 6(2), 681-697. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1199074>

- Otte, F. W., Rothwell, M., Woods, C. & Davids, K. (2020). Specialist Coaching Integrated into a Department of Methodology in Team Sports Organisations. *Sports Medicine - Open*, 6(1), 1-8. <https://bit.ly/3qj51UY>
- Phong, L. B., Hui, L. & Son, T. T. (2018). How Leadership and Trust in Leaders Foster Employees' Behavior Toward Knowledge Sharing. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(5), 705-720. <https://bit.ly/3nJqmp0>
- Pinazo Carrera, A. (2018). *Inteligencia emocional y liderazgo transformacional de los docentes de la Institución Educativa N°20395 de Huaral- 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Archivo digital. <https://bit.ly/3bS4K7F>
- Qadir, K. H. & Yesiltas, M. (2020). Effect of leadership styles on organizational commitment and performance in small- and medium-sized enterprises in Iraqi Kurdistan. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(9), 1-12. <https://bit.ly/2XlutXL>
- Raza, B. & Ahmed, A. (2020). Linking Managerial Coaching and Workplace Deviance: The Mediating Role of Thriving at Work. *Iranian Journal of Management Studies*, 13(3), 467-494. <https://bit.ly/35GorLM>
- Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R. y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. <http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Resilience: Boost Your Ability to Bounce Back: Being resilient isn't just about being tough; its about knowing and using the resources at your disposal to survive and thrive after a setback. (2018, October). *Mind, Mood & Memory*, 14(10), 6-7. <https://bit.ly/3oXoBpH>

- Rojas Sotelo, S. B. (2016). *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional de los docentes de la I.E.P. Diego Thompson - Villa las Flores - San Juan de Lurigancho 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Archivo digital. <https://bit.ly/3ibCXA7>
- Rowan, R. (2008). *Feliz en el trabajo*. Editorial Pearson.
- Sabie, O. M., Pirvu, C., Burcea, S. G. & Gatan, M. L. (2020). The Relationship between Emotional Intelligence and Human Resources Employee Performance: A case Study for Romanian Companies. *Management Research and Practice*, 12(3), 45-59. <https://bit.ly/3ip9mDI>
- Salas, A. (2018) *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*. Editorial Grupo Compás.
- Salcedo, A. (2018). *Liderazgo transformacional, Qué es y cómo medirlo*. ESIC.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sayyadi, M. (2020). Transformational Leadership, Information Technology, Knowledge Management, Firm Performance: ¿How Are They Linked? *The Journal of Values-Based Leadership*, 13(2), 152-169. <https://bit.ly/3nJqN2C>
- Shafique, I. & Kalyar, M. N. (2018). Linking Transformational Leadership, Absorptive Capacity, and Corporate Entrepreneurship. *Administrative Sciences*, 8(2), 1-17. <https://bit.ly/35KZsa3>
- Shamiry, R., & Fuad, M. A. (2020). The Role of Motivation in Second Language Learning in King Khalid University, Saudi Arabia. *Journal of Language Teaching and Research*, 11(6), 893-903. <https://bit.ly/3oTlIdL>

- Soleas, E. & Bolden, B. (2020). What Helped Me Innovate: Identified Motivation Factors from Canadian Innovators' Education Experiences, *Canadian Journal of Education*, 43(3), 740-769. <https://bit.ly/3nKEtdE>
- Starkka, S. (2020). Train Managers How to Effectively Coach Their Teams: In the workplace, not only should there be team players but also team coaches, *TD Magazine*, 74(8), 33-37. <https://bit.ly/3skR7nb>
- Stephens, M. (2013). Essential soft skills. *Library Journal*, 138(3), 39. <https://bit.ly/35I9BEh>
- Stewart, J. (2017). Transformational Leadership: An Evolving Concept Examined through the Works of Burns, Bass, Avolio, and Leithwood. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, Issue 54. <https://bit.ly/3bFNUIT>
- Suresh, V. & Santhanam, T. (2019). A study on Enhancing Emotional Intelligence by Transcendental meditation on students. *International Journal of Advanced Research*, 7(6), 321-324. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3355982>
- Tariq, S., Tariq, S., Atta, K., Rehman, R. & Ali, Z. (2020). Emotional Intelligence: A predictor of undergraduate student's academic achievement in altered living conditions. *Journal of Pakistan Medical Association*, 70(12), 2398-2402. <https://bit.ly/3bFKBRS>
- Tisnado Angulo, J. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con el tipo de liderazgo en enfermeras con cargos directivos del hospital nacional Dos de Mayo – Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco]. Archivo digital. <https://bit.ly/35HGDV1>
- Tracy, B. (2016). *Motivación*. Grupo Nelson.

- Trigueros, R., Sanchez-Sanchez, E., Mercader, I., Aguilar-Parra, J. M., Lopez-Liria, R., Morales- Gazquez, M. J., Fernandez-Campoy, J. M., & Rocamora, P. (2020). Relationship between Emotional Intelligence, Social Skills and Peer Harassment. A Study with High School Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(12), 1-10. <https://bit.ly/3ilpMwq>
- Ukey, U. U., Sande, S., & Sharma, S. K. (2020). Emotional Intelligence and Academic Performance of Final Year (7th Semester) Medical Students. *Journal of Evolution of Medical and Dental Sciences*, 9(40), 2955-2959. <https://bit.ly/3519SqN>
- Vandercammen, L., Hofmans, J., & Theuns, P. (2014). Relating Specific Emotions to Intrinsic Motivation: On the Moderating Role of Positive and Negative Emotion Differentiation. *PLoS ONE*, 9(12), 1-22. <https://bit.ly/2XFm5bt>
- Vongas, J. G., Al Hajj, R., & Fiset, J. (2020). Leader emergence and affective empathy: A dynamic test of the dual-hormone hypothesis. *PLoS ONE*, 15(12), 1-23. <https://bit.ly/3syiY3e>
- Walker, R. & Foley, J. (1973). SOCIAL INTELLIGENCE: ITS HISTORY AND MEASUREMENT. *Psychological Reports*, 1(33), 839-864. <https://bit.ly/2N72wa3>
- Wang, X. & Shaheryar (2020). Work-Related Flow: The Development of a Theoretical Framework Based on the High Involvement HRM Practices With Mediating Role of Affective Commitment and Moderating Effect of Emotional Intelligence. *Front. Psychol.* 11(564444), 1-21. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.564444>

Werner, W. L. (2014). Social intelligence: another key to success. *Law Practice*, 40(1), 56-57. <https://bit.ly/3ideKcA>

Zeki, Yuksekbilgili, Gulbeniz, Akduman, & Zeynep, Hatipoglu. (2016). A Research about Emotional Intelligence according to Gender. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Review*, 4(7), 119-132. <http://doi.org/10.5281/zenodo.813471>

Zhao, L., Ding, X., & Yu, F. (2020). Public moral motivation during the COVID-19 pandemic: Analysis of posts on Chinese social media. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(11), 1-14. <https://bit.ly/35Stqsy>

ANEXOS

Anexo 1:

Relación entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional en las entrenadoras deportivas de la provincia de Hamedan, 2016.

Independent variable	Dependent variable	Correlation coefficient	Significance level
Transformational Leadership	Emotional Intelligence	0.322	0.001

Nota. Datos tomados de Aghamohammadi et al. (2016)

Anexo 2:

Liderazgo, conducta e inteligencia emocional de la escuela secundaria publica de administradores: Base de un programa de liderazgo propuesto, 2018.

Variables	Computed r-value	Degree of Freedom	Tabular t-value (0.05)	Computed t-value	Decision	Interpretation
Leadership Behavior	0.11 (Negligible)	3	2.353	4.24	Reject Ho	Significant
Emotional Intelligence						

Nota. Datos tomados de Nicanor (2018)

Anexo 3:

Inteligencia emocional y liderazgo eficaz, 2019

Dimension	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Intrapersonal Skills	3.48 (0.476)									
2. Interpersonal Skills	0.652* *	3.488 (0.64)								
3. Adaptive skills	0.695* *	0.789* *	3.623 (0.697)							
4. Stress management skills	0.678* *	0.789**	0.832**	3.506 (0.661)						
5. General mood skills	0.584* *	0.648**	0.683**	0.756**	3.639 (0.627)					
6. Visualizing Creativity	0.175	0.164	0.301**	0.263**	0.196*	2.463 (0.627)				
7. Empowering the "We"	0.234*	0.354*	0.431**	0.450*	0.385**	0.728**	2.476 (0.67)			
8. Communicating for Meaning	0.212*	0.284*	0.420**	0.380**	0.787**	0.536**	0.702**	2.348 (0.679)		
9. Managing One's Self	0.053	0.245**	0.325**	0.305**	0.262**	0.650**	0.752**	0.727**	2.616 (0.733)	
10. Care and Recognition	0.205*	0.279**	0.331**	0.324**	0.323**	0.325**	0.544**	0.583**	0.622**	2.584 (0.712)
Leadership Effectiveness	0.215*	0.321**	0.436**	0.422**	0.359**					

* The correlation is significant at 0.05 level (bilateral)
** The correlation is significant at 0.01 level (bilateral)
Diagonal contains mean and (standard deviation)

Nota. Tomado de Benabou et al. (2019)

Anexo 4:

La relación entre inteligencia emocional (IE) y los estilos de liderazgo gerencial (transformacional y transaccional Liderazgo) entre el personal directivo del estado de Jartum, 2020

Correlations between Emotional Intelligence (EI) and overall Transformational Leadership (TFL)		Transformational Leadership (TFL)
Emotional Intelligence (EI)	Pearson Correlation	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32

Nota. Tomado de Abdelmoniem y Osman (2020)

Anexo 5:

Evaluación de la relación entre inteligencia emocional y la actitud laboral de gerentes y personal, 2018

Relationship	Standard factor load	T statistic	Normal Xi-square	RMSEA
Self-awareness and job attitude	0.63	4.62	2.011	0.42
Self-management and job attitude	0.67	5.79	2.932	0.021
Social awareness and job attitude	0.71	6.25	2.697	0.28
Relations management and job attitude	0.43	6.04	2.970	0.34
Emotional intelligence quality and job attitude	0.21	2.36	2.354	0.018
Emotional intelligence and job attitude	0.72	6.37	2.126	0.037

Nota. Tomado de Moradi y Hosseinpour (2018)

Anexo 6:

Vinculando la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional: En el sector servicios de Pakistán, 2011

EQi sub-scales	Transformational leadership
Emotional self awareness	0.739*
Empathy	0.749*
Interpersonal relationship	0.813*
Impulse control	0.673*
Optimism	0.792*

*Correlation is significant at the 0.01 level (two-tailed)

Nota. Khan et al. (2011)

Anexo 7:

Estilos de liderazgo e inteligencia emocional en China, 2013

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Managers' Emotional	(0.66)								
2. Employees' Emotional	.47**	(0.66)							
3. Transformational	.23**	.23**	(.90)						
4. Transactional Leadership	-.09	·	.51**	(.68)					
5. Laissez-faire	·	·	.02	.38**	(.72)				
6. Gender	-.07	-.02	.07	.08	-.07	(N/A)			
7. Age	.25**	.30**	-.04	·	·	.05	(N/A)		
8. Education Level	.06	0	0	-.05	-.05	.19**	-.01	(N/A)	
9. Work Experience	.16**	.27**	.04	-.10	-.10	.07	.85**	.06	(N/A)

Cronbach's alpha values are provided along the diagonal in parentheses; N/A not applicable.
 **correlation is significant at 0.01 level (2-tailed)
 *correlation is significant at 0.05 level (2-tailed)

Nota. Cheek San Lam y O'Higgins (2013)

Anexo 8:

La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional de los docentes de la I.E.P. Diego Thompson – Villa las Flores – San Juan de Lurigancho, 2015

		Liderazgo Transformacional (Y)	
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional (X)	Coefficiente de correlación	0,547**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	104

Nota. Rojas (2016)

Anexo 9:

Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú, 2010

Variables	Inteligencia emocional	
	R	R ²
Liderazgo transformacional	.543(**)	.295
Liderazgo transaccional	.071	.005
Liderazgo pasivo-evitativo	-.351(**)	.123

Nota. N = 102 casos válidos.

**p < .01, dos colas

Nota. Bustamante et al. (2010)

Anexo 10:

Inteligencia emocional y liderazgo transformacional de los docentes de la Institución Educativa N°20395 de Huaral, 2016

Correlaciones					
				liderazgo transformacional (agrupado)	inteligencia emocional (agrupado)
Rho de Spearman	de liderazgo transformacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		86	86
	inteligencia emocional (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Pinazo (2018)

Anexo 11:

Inteligencia emocional y su relación con el tipo de liderazgo en enfermeras Con cargos directivos del Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima, 2017

VARIABLES	Liderazgo transformacional	
	r de Pearson	Significancia
Inteligencia emocional	0,60	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

Nota. Tisnado (2017)

Anexo 12:

Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Docentes de Colegios de la Provincia de la Oroya -2018

Correlaciones			Inteligencia emocional	Liderazgo transformacional
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	122	122
	Liderazgo transformacional	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	122	122

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. López (2018)

Anexo 13.

Operacionalización de la variable 1: Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem AFE	Valoración Inicial	Valoración final Rango
Inteligencia Emocional	Conocimiento de uno mismo	Conciencia emocional	1– 8	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Muy malo (22 – 39)
		Autoevaluación precisa			Malo (40 – 56)
		Confianza en uno mismo			Regular (57 – 73)
					Bueno (74 – 90)
	Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Escrupulosidad Innovación Adaptabilidad	9 – 13		Muy bueno (91 – 107)
	Motivación	Afán de triunfo Compromiso Iniciativa Optimismo	14 – 17		
	Empatía	Comprender a los demás Ayudar a los demás a desarrollarse Orientación hacia el servicio	18 – 20		
	Habilidades sociales	Aprovechar la diversidad Conciencia política Influencia Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Catalizador de	21- 22		

cambios
 Establecer
 vínculos
 Colaboración y
 cooperación
 Habilidades de
 equipo

Nota. Elaboración propia

Anexo 14:

Operacionalización de la variable 2: Liderazgo Transformacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem AFE	Valoración Inicial	Valoración final Rango
Liderazgo Transformacional	Influencia	*Comportamiento ejemplar	1– 10	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Muy malo (24–43)
	Idealizada	*Que inspira admiración			Malo (44 – 62)
		*Que inspira respeto			Regular (53 – 81)
		*Que inspira confianza			Bueno (82 – 100)
		*Identificación			
		*Perseverancia			Muy bueno (101 – 119)
		*Determinación			
		*Que toma riesgos			
		*Comportamiento ético			
	Motivación	*Motivación	11 –		
Inspiracional	*Espíritu de equipo	17			
	*Entusiasmo				
	*Inclusión				
	*Visión de futuro				
	*Carisma				
	*Compromiso				
Estimulación Intelectual	*Innovación y creatividad	18 – 22			
	*Crítica constructiva				

Consideración	*Coaching	23	–
Individualizada	*Oportunidades de aprendizaje	24	
	*Personalización		
	*Fomento de la comunicación		
	*Seguimiento		
	*Escucha eficaz y activa		
	*Desarrollo de talento		

Nota. Elaboración propia

Anexo 15:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operación de Variables					
Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Inteligencia Emocional	Para Goleman (2011) La inteligencia Emocional consiste en primera instancia en reconocer mis sentimientos como individuo y en base a ello poder generar empatía con mi entorno para poder llegar a un equilibrio emocional. También nos dice que la I.E. es un tipo de inteligencia muy necesaria en las empresas y que va de la mano con el coeficiente intelectual.	Es la operación cuantitativa de la variable Inteligencia Emocional, valorados según la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). Esta variable es de tipo cualitativo medido en escala ordinal cuyas categorías son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Dimensión 01: Conocimiento de uno mismo	* Conciencia emocional * Autoevaluación precisa *Confianza en uno mismo	Ordinal 5- Siempre 4- Casi Siempre 3- A veces 2- Casi Nunca 1- Nunca
			Dimensión 02: Autorregulación	* Autocontrol * Confiabilidad * Escrupulosidad *Innovación *Adaptabilidad	
			Dimensión 03: Motivación	* Afán de Triunfo * Compromiso * Iniciativa *Optimismo	
			Dimensión 04: Empatía	* Comprender a los demás * Ayudar a los demás a desarrollarse * Orientación hacia el servicio *Aprovechar la diversidad *Conciencia Política	
			Dimensión 05: habilidades Sociales	* Influencia *Comunicación *Manejo de conflictos *Liderazgo *Catalizador de cambios *Establecer vínculos *Colaboración y cooperación *Habilidades de equipo	
Liderazgo Transformacional	Para Bass y Riggio (2006) Los líderes transformacionales son personas que les interesa la formación y el desarrollo de sus seguidores. Normalmente este tipo de liderazgo es carismático y es un ejemplo para seguir. Es una persona que sabe persuadir a los demás para que cumplan los objetivos organizacionales, pero desde la visión de sus seguidores, unificando esfuerzos. El líder transformacional no impone tareas, sino que es un líder coach que brinda apoyo y orientación desde la libertad de cada uno de sus colaboradores, sirviendo de guía.	Es la operación cuantitativa de la variable Liderazgo Transformacional, valorados según la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). Esta variable es de tipo cuantitativo medido en escala ordinal cuyas categorías son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Dimensión 01: Influencia idealizada	*Comportamiento ejemplar *Que inspira admiración *Que inspira respeto *Que inspira confianza *Identificación *Perseverancia *Determinación *Que toma riesgos *Comportamiento ético	Ordinal 5- Siempre 4- Casi Siempre 3- A veces 2- Casi Nunca 1- Nunca
			Dimensión 02: Motivación Inspiracional	*Motivación *Espíritu de equipo *Entusiasmo *Inclusión *Visión de futuro *Carisma *Compromiso	
			Dimensión 03: Estimulación Intelectual	*Innovación y creatividad *Crítica constructiva	
			Dimensión 04: Consideración Individualizada	*Coaching *Oportunidades de aprendizaje *Personalización *Fomento de la comunicación *Seguimiento *Escucha eficaz y activa *Desarrollo de talento	

Nota. Elaboración propia

Anexo 16:

ESPECIFICACIONES DE VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Considere marcar una opción en donde: 5. Siempre; 4. Casi siempre; 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca. (Según escala de Likert)

<i>INTELIGENCIA EMOCIONAL</i>						
<i>1. CONOCIMIENTO DE UNO MISMO</i>		Escala				
Conciencia Emocional		1	2	3	4	5
CO1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas					
Autoevaluación precisa						
AU1	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente					
Confianza en uno mismo						
CO1	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores					
<i>2. AUTORREGULACIÓN</i>		1	2	3	4	5
Autocontrol						
AU1	El personal reconoce sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad					
Confiabilidad						
CO1	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche					
Escrupulosidad						
ES1	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo					
Innovación						
IN1	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos					
Adaptabilidad						
AD1	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles					
<i>3.MOTIVACION</i>		1	2	3	4	5
Afán de triunfo						
AF1	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar					
Compromiso						
CO1	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa					
Iniciativa						
IN1	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizándolo a los demás					
Optimismo						
OP1	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses					
<i>4. EMPATÍA</i>		1	2	3	4	5
Comprender a los demás						
CO1	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas					
Ayudar a los demás a desarrollarse						

AY1	El equipo de trabajo percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad					
Orientación hacia el servicio						
OR1	El personal prevee, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad					
Aprovechar la diversidad						
AP1	El personal cultiva las oportunidades a través de personas diversas					
Conciencia política						
CO1	El equipo sabe leer con precisión las relaciones clave de poder en la organización					
5. HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4	5
Influencia						
IN1	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo					
Comunicación						
CO1	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo					
Manejo de conflictos						
MA1	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles					
Liderazgo						
LI1	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma					
Catalizador de cambios						
CA1	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos					
Establecer vínculos						
ES1	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con los clientes internos y externos					
Colaboración y cooperación						
CO1	El personal trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos					
Habilidades de equipo						
HA1	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, creando sinergia					

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
1. CONOCIMIENTO DE UNO MISMO		Escala				
Conciencia Emocional		1	2	3	4	5
IE1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas					
Autoevaluación precisa						
IE2	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente					
Confianza en uno mismo						
IE3	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores					
2. AUTORREGULACIÓN		1	2	3	4	5
Autocontrol						

IE4	El personal reconoce sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad					
Confiabilidad						
IE5	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche					
Escrupulosidad						
IE6	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo					
Innovación						
IE7	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos					
Adaptabilidad						
IE8	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles					
3. MOTIVACION		1	2	3	4	5
Afán de triunfo						
IE9	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar					
Compromiso						
IE10	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa					
Iniciativa						
IE11	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizand o a los demás					
Optimismo						
IE12	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses					
4. EMPATÍA		1	2	3	4	5
Comprender a los demás						
IE13	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas					
Orientación hacia el servicio						
IE14	El personal prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad					
Aprovechar la diversidad						
IE15	El personal cultiva las oportunidades a través de personas diversas					
5. HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4	5
Influencia						
IE16	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo					
Comunicación						
IE17	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo					
Manejo de conflictos						
IE18	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles					
Liderazgo						
IE19	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma					

Catalizador de cambios						
IE20	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos					
Establecer vínculos						
IE21	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con los clientes internos y externos					
Habilidades de equipo						
IE22	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, creando sinergia					

Nota. Elaboración propia

Anexo 17:

ESPECIFICACIONES DE VARIABLE: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Considere marcar una opción en donde: 5. Siempre; 4. Casi siempre; 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca. (Según escala de Likert)

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL						
1. INFLUENCIA IDEALIZADA		Escala				
Comportamiento ejemplar		1	2	3	4	5
LT1	El personal se comporta de manera que puede servir como modelo para los demás equipos de trabajo					
Que inspira admiración						
LT2	El personal del área inspira admiración por su trabajo en equipo y generación de sinergia					
Que inspira respeto						
LT3	El personal del área inspira respeto por su trabajo en equipo y generación de sinergia					

Que inspira confianza						
LT4	El personal del área inspira confianza para trabajar en equipo y la comunicación fluya					
Identificación						
LT5	Los demás equipos de trabajo se identifican con el personal del área					
Perseverancia						
LT6	El personal persevera para cumplir sus objetivos ante las dificultades que pudieran aparecer					
Determinación						
LT7	El equipo suele tomar riesgos para cumplir sus metas					
Que toma riesgos						
LT8	El equipo de trabajo es reconocido por tomar riesgos compartidos para cumplir los objetivos					
Comportamiento ético						
LT9	Las acciones del personal son consistentes con la moral y ética empresarial					
2. MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL		1	2	3	4	5
Motivación						
LT10	El equipo de trabajo motiva e inspira movilizandando a quienes le rodean al brindar significado y desafío a su trabajo					
Espíritu de equipo						
LT11	El personal fomenta la Unión de las fortalezas y aportes de los demás para cumplir las metas de la organización					
Entusiasmo						
LT12	El personal es positivo y progresista, fomentando el cambio					
Inclusión						
LT13	El personal se involucra siempre en la visión de futuro del área					
Visión de futuro						
LT14	El equipo comparte una misma visión de futuro					
Carisma						
LT15	El personal suele influenciar y empatizar con carisma a los demás					
Compromiso						
LT16	El equipo se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la organización					
3. ESTIMULACIÓN INTELECTUAL		1	2	3	4	5
Innovación y creatividad						
LT17	El personal constantemente está aportando con nuevas ideas y soluciones al área					
Crítica constructiva						

LT18	El equipo suele realizas críticas que aporten a los demás, buscando su desarrollo					
4. CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA		1	2	3	4	5
Coaching						
LT19	El personal se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de los demás, actuando como coach					
Oportunidades de aprendizaje						
LT21	el equipo genera oportunidades de aprendizaje de las buenas experiencias y de las no tan buenas					
Personalización						
LT22	El personal reconoce las diferencias individuales de los demás en términos de necesidades y deseos					
Fomento de la comunicación						
LT23	En el equipo de trabajo se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación					
Seguimiento						
LT24	En el equipo se practica el seguimiento individual para cumplir los objetivos					
Desarrollo de talento						
LT25	Al personal le interesa desarrollar a los demás para beneficio del equipo, compartiendo sus habilidades y conocimientos					

Nota. Elaboración propia

Anexo 18:

Validez de contenido por juicio de expertos Inteligencia Emocional

N° ítems		□	DE	V Aiken
ítem 1	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 2	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.6	0.55	0.87
ítem 3	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 4	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 5	Relevancia	3.8	0.45	0.93

	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 6	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 7	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 8	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 9	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 10	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 11	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 12	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 13	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 14	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 15	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 16	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 17	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 18	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 19	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 20	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93

ítem 21	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 22	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 23	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 24	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 25	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93

Nota. Elaboración propia

Anexo 19:

Validez de contenido por juicio de expertos Liderazgo Transformacional

Nº ítems		□	DE	V Aiken
ítem 1	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 2	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 3	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 4	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93

ítem 5	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 6	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 7	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 8	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 9	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 10	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 11	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 12	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 13	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 14	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 15	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 16	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 17	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 18	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 19	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
ítem 20	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93

	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 21	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 22	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 23	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 24	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
ítem 25	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93

Nota. Elaboración propia

Anexo 20:

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operación de Variables					
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
¿De qué forma La Inteligencia Emocional se relaciona con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?	Establecer la relación que existe entre La Inteligencia Emocional y el Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Existe una relación significativa entre La Inteligencia Emocional y el Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Inteligencia Emocional	Para Goleman (2011) La inteligencia Emocional consiste en primera instancia en reconocer mis sentimientos como individuo y en base a ello poder generar empatía con mi entorno para poder llegar a un equilibrio emocional. También nos dice que la I.E. es un tipo de inteligencia muy necesaria en las empresas y que va de la mano con el coeficiente intelectual.	Es la operación cuantitativa de la variable Inteligencia Emocional, valorados según la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). Esta variable es de tipo cualitativo medido en escala ordinal cuyas categorías son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Dimensión 01: Conocimiento de uno mismo	* Conciencia emocional * Autoevaluación precisa * Confianza en uno mismo	01 - 03 ítem
Dimensión 2: Autorregulación	* Autocontrol * Confiabilidad * Escrupulosidad * Innovación * Adaptabilidad	04 - 08 ítem						
Dimensión 3: Motivación	* Afán de triunfo * Compromiso * Iniciativa * Optimismo	09 - 12 ítem						
Dimensión 4: Empatía	* Comprender a los demás * Ayudar a los demás a desarrollarse * Orientación hacia el servicio * Aprovechar la diversidad * Conciencia política	13 - 17 ítem						
Dimensión 5: Habilidades Sociales	* Influencia * Comunicación * Manejo de conflictos * Liderazgo * Catalizador de cambios * Establecer vínculos * Colaboración y cooperación * Habilidades de equipo	18 - 25 ítem						

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas						
Problema Específico 1: ¿De qué forma se relaciona el Conocimiento de uno mismo con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?	Objetivo Específico 1: Determinar la relación que existe entre el Conocimiento de uno mismo con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Hipótesis Específica 1: Existe relación significativa entre el Conocimiento de uno mismo y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020	Liderazgo Transformacional	Para Bass y Riggio (2006) Los líderes transformacionales son personas que les interesa la formación y el desarrollo de sus seguidores. Normalmente este tipo de liderazgo es carismático y es un ejemplo para seguir. Es una persona que sabe persuadir a los demás para que cumplan los objetivos organizacionales, pero desde la visión de sus seguidores, unificando esfuerzos. El líder transformacional no impone tareas, sino que es un líder coach que brinda apoyo y orientación desde la libertad de cada uno de sus colaboradores, sirviendo de guía.	Es la operación cuantitativa de la variable Liderazgo Transformacional, valorados según la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). Esta variable es de tipo cuantitativo medido en escala ordinal cuyas categorías son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Dimensión 1: Influencia Idealizada	* Comportamiento ejemplar * Que inspira admiración * Que inspira respeto * Que inspira confianza * Identificación * Perseverancia * Determinación * Que toma riesgos * Comportamiento ético	01 - 09 ítem
Problema Específico 2: ¿De qué forma se relaciona la Autorregulación con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?	Objetivo Específico 2: Determinar la relación que existe entre la Autorregulación y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Hipótesis Específica 2: Existe relación significativa entre la Autorregulación y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.				Dimensión 2: Motivación Inspiracional	* Motivación * Espíritu de equipo * Entusiasmo * Inclusión * Visión de futuro * Carisma * Compromiso	10 - 16 ítem
Problema Específico 3: ¿De qué forma se relaciona la Motivación con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?	Objetivo Específico 3: Determinar la relación que existe entre la Motivación y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Hipótesis Específica 3: Existe relación significativa entre la Motivación y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.				Dimensión 3: Estimulación Intelectual	* Innovación y creatividad * Crítica constructiva	17 - 18 ítem
Problema Específico 4: ¿De qué forma se relaciona la Empatía con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?	Objetivo Específico 4: Determinar la relación que existe entre la Empatía y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Hipótesis Específica 4: Existe relación significativa entre la Empatía y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.				Dimensión 4: Consideración Individualizada	* Coaching * Oportunidades de aprendizaje * Personalización * Fomento de la comunicación * Seguimiento * Escucha eficaz y activa * Desarrollo de talento	19 - 25 ítem
Problema Específico 5: ¿De qué forma se relaciona las Habilidades Sociales con el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020?	Objetivo Específico 5: Determinar la relación que existe entre las Habilidades Sociales y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.	Hipótesis Específica 5: Existe relación significativa entre las Habilidades Sociales y el Liderazgo Transformacional en los Colaboradores del Área Comercial del Hyatt Centric Hotel – San Isidro, 2020.						

Nota. Elaboración propia

Anexo 21:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Inteligencia Emocional"

OBJETIVO:

Determinar el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10050551

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Liderazgo Transformacional"

OBJETIVO:

Determinar el grado de Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Liderazgo Transformacional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10050551

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DE UNO MISMO																
1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas				X				X				X	X		
2	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente				X				X				X	X		
3	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: AUTORREGULACIÓN																
1	El personal reconoce sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad				X				X				X	X		
2	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche				X				X				X	X		
3	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo				X				X				X	X		
4	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos				X				X				X	X		
5	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo

D: Desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN																
1	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar				X				X				X	X		
2	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa				X				X				X	X		
3	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizándolo a los demás				X				X				X	X		
4	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA																
1	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas				X				X				X	X		
2	El equipo de trabajo percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad				X				X				X	X		
3	El personal prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad				X				X				X	X		
4	El personal cultiva las oportunidades a través de personas diversas				X				X				X	X		
5	El equipo sabe leer con precisión las relaciones clave de poder en la organización				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES																
1	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo				X				X				X	X		
2	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo				X				X				X	X		
3	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles				X				X				X	X		
4	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma				X				X				X	X		
5	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos				X				X				X	X		
6	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con los clientes internos y externos				X				X				X	X		
7	El personal trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos				X				X				X	X		
8	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación y entusiasta, creando sinergia				X				X				X	X		

Apellidos. Candia Menor, Marco Antonio
Nombres
Validador

Grado Doctor en Administración
Especialidad Docente Temático - Metodológico

DNI: 10050551

SJL, 15 de octubre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: INFLUENCIA IDEALIZADA																
1	El personal se comporta de manera que puede servir como modelo para los demás equipos de trabajo				X				X				X	X		
2	El personal del área inspira admiración por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
3	El personal del área inspira respeto por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
4	El personal del área inspira confianza para trabajar en equipo y la comunicación fluya				X				X				X	X		
5	Los demás equipos de trabajo se identifican con el personal del área				X				X				X	X		
6	El personal persevera para cumplir sus objetivos ante las dificultades que pudieran aparecer				X				X				X	X		
7	El equipo suele tomar riesgos para cumplir sus metas				X				X				X	X		
8	El equipo de trabajo es reconocido por tomar riesgos compartidos para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
9	Las acciones del personal son consistentes con la moral y ética empresarial				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL																
1	El equipo de trabajo motiva e inspira movilizando a quienes le rodean al brindar significado y desafío a su trabajo				X				X				X	X		
2	El personal fomenta la unión de las fortalezas y aportes de los demás para cumplir las metas de la organización				X				X				X	X		
3	El personal es positivo y progresista, fomentando el cambio				X				X				X	X		
4	El personal se involucra siempre en la visión de futuro del área				X				X				X	X		
5	El equipo comparte una misma visión de futuro				X				X				X	X		
6	El personal suele influenciar y empatizar con carisma a los demás				X				X				X	X		
7	El equipo se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la organización				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL																
1	El personal constantemente está aportando con nuevas ideas y soluciones al equipo				X				X				X	X		
2	El equipo suele realizas críticas que aporten a los demás, buscando su desarrollo				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA																
1	El personal se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de los demás, actuando como coach				X				X				X	X		
2	el equipo genera oportunidades de aprendizaje de las buenas experiencias y de las no tan buenas				X				X				X	X		
3	El personal reconoce las diferencias individuales de los demás en términos de necesidades y deseos				X				X				X	X		
4	En el equipo de trabajo se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación				X				X				X	X		
5	En el equipo se practica el seguimiento individual para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
6	Se practica la escucha eficaz y activa en el equipo de trabajo				X				X				X	X		
7	Al personal le interesa desarrollar a los demás para beneficio del equipo, compartiendo sus habilidades y conocimiento.				X				X				X	X		

Apellidos. Candia Menor, Marco Antonio
 Nombres
 Validador

Grado Doctor en Administración
 Especialidad Docente Temático - Metodológico

DNI: 10050551

SJL, 15 de octubre de 2020

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Inteligencia Emocional”

OBJETIVO:

Determinar el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

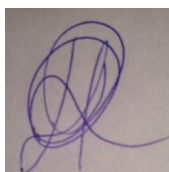
FLORES BOLIVAR, LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10352413

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Liderazgo Transformacional”

OBJETIVO:

Determinar el grado de Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Liderazgo Transformacional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

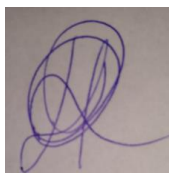
FLORES BOLIVAR. LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10352413

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DE UNO MISMO																
1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas				X				X				X	X		
2	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente				X				X			X		X		
3	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores				X				X			X	X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: AUTORREGULACIÓN																
1	El personal reconoce y gestiona sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad				X				X				X	X		
2	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche				X				X				X	X		
3	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo				X				X				X	X		
4	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos				X				X				X	X		
5	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo

D: Desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN																
1	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar				X				X				X	X		
2	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa				X				X				X	X		
3	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizandoo a los demás				X				X				X	X		
4	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA																
1	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas				X				X				X	X		
2	El equipo de trabajo percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad				X				X				X	X		
3	El personal prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad				X				X				X	X		
4	El personal cultivas las oportunidades a través de personas diversas				X				X				X	X		
5	El equipo sabe leer con precisión las relaciones clave de poder en la organización				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES																
1	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo				X				X				X	X		
2	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo				X				X				X	X		
3	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles				X				X				X	X		
4	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma				X				X				X	X		
5	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos				X				X				X	X		
6	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con los clientes internos y externos				X				X				X	X		
7	El personal trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos				X				X				X	X		
8	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, creando sinergia				X				X				X	X		

Apellidos. Flores Bolívar, Luis Alberto

Nombres

Validador

Grado Doctor en Administración

Especialidad Docente Temático - Metodológico

DNI: 10352413

SJL, 15 de octubre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: INFLUENCIA IDEALIZADA																
1	El personal se comporta de manera que puede servir como modelo para los demás equipos de trabajo				X				X				X	X		
2	El personal del área inspira admiración por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
3	El personal del área inspira respeto por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
4	El personal del área inspira confianza para trabajar en equipo y la comunicación fluya				X				X				X	X		
5	Los demás equipos de trabajo se identifican con el personal del área				X				X				X	X		
6	El personal persevera para cumplir sus objetivos ante las dificultades que pudieran aparecer				X				X				X	X		
7	El equipo suele tomar riesgos para cumplir sus metas				X				X				X	X		
8	El equipo de trabajo es reconocido por tomar riesgos compartidos para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
9	Las acciones del personal son consistentes con la moral y ética empresarial				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL																
1	El equipo de trabajo motiva e inspira movilizándolo a quienes le rodean al brindar significado y desafío a su trabajo				X				X				X	X		
2	El personal fomenta la unión de las fortalezas y aportes de los demás para cumplir las metas de la organización				X				X				X	X		
3	El personal es positivo y progresista, fomentando el cambio				X				X				X	X		
4	El personal se involucra siempre en la visión de futuro del área				X				X				X	X		
5	El equipo comparte una misma visión de futuro				X				X				X	X		
6	El personal suele influenciar y empatizar con carisma a los demás				X				X				X	X		
7	El equipo se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la organización				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo

D: Desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL																
1	El personal constantemente está aportando con nuevas ideas y soluciones al equipo				X				X				X	X		
2	El equipo suele realizar críticas que aporten a los demás, buscando su desarrollo				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA																
1	El personal se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de los demás, actuando como coach				X				X				X	X		
2	el equipo genera oportunidades de aprendizaje de las buenas experiencias y de las no tan buenas				X				X				X	X		
3	El personal reconoce las diferencias individuales de los demás en términos de necesidades y deseos				X				X				X	X		
4	En el equipo de trabajo se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación				X				X				X	X		
5	En el equipo se practica el seguimiento individual para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
6	Se practica la escucha eficaz y activa en el equipo de trabajo				X				X				X	X		
7	Al personal le interesa desarrollar a los demás para beneficio del equipo, compartiendo sus habilidades y conocimientos				X				X				X	X		

Apellidos. Flores Bolívar, Luis Alberto
Nombres

Grado Doctor en Administración
Especialidad Docente Temático - Metodológico

DNI: 10352413

Validador

SJL, 15 de octubre de 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Inteligencia Emocional"

OBJETIVO:

Determinar el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

DR. CIFUENTES LA ROSA AGLIBERTO CESAR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09534164

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Liderazgo Transformacional”

OBJETIVO:

Determinar el grado de Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Liderazgo Transformacional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

DR. CIFUENTES LA ROSA AGLIBERTO CESAR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09534164

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DE UNO MISMO																
1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas			X				X				X		X		
2	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente			X				X				X		X		
3	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores			X				X				X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: AUTORREGULACIÓN																
1	El personal reconoce y gestiona sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad			X				X				X		X		
2	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche			X				X				X		X		
3	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo			X				X				X		X		
4	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos			X				X				X		X		
5	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles			X				X				X		X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN																
1	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar			X				X				X		X		
2	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa			X				X				X		X		

3	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizándolo a los demás			X				X				X		X	
4	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses			X				X				X		X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA																
1	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas			X				X				X		X		
2	El equipo de trabajo percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad			X				X				X		X		
3	El personal prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad			X				X				X		X		
4	El personal cultiva las oportunidades a través de personas diversas			X				X				X		X		
5	El equipo sabe leer con precisión las relaciones clave de poder en la organización			X				X				X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES																
1	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo			X				X				X		X		
2	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo			X				X				X		X		
3	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles			X				X				X		X		
4	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma			X				X				X		X		
5	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos			X				X				X		X		
6	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con los clientes internos y externos			X				X				X		X		
7	El personal trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos			X				X				X		X		

8	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, creando sinergia			X				X				X		X		
---	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	---	--	--

Apellidos. Cifuentes la Rosa Agliberto Cesar
 Nombres
 Validador

Grado Doctor
 Especialidad

DNI 09534164

SJL, 13 de octubre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: INFLUENCIA IDEALIZADA																
1	El personal se comporta de manera que puede servir como modelo para los demás equipos de trabajo			x				x				x		x		
2	El personal del área inspira admiración por su trabajo en equipo y generación de sinergia			x				x				x		x		
3	El personal del área inspira respeto por su trabajo en equipo y generación de sinergia			x				x				x		x		
4	El personal del área inspira confianza para trabajar en equipo y la comunicación fluya			x				x				x		x		
5	Los demás equipos de trabajo se identifican con el personal del área			x				x				x		x		
6	El personal persevera para cumplir sus objetivos ante las dificultades que pudieran aparecer			x				x				x		x		
7	El equipo suele tomar riesgos para cumplir sus metas			x				x				x		x		
8	El equipo de trabajo es reconocido por tomar riesgos compartidos para cumplir los objetivos			x				x				x		x		
9	Las acciones del personal son consistentes con la moral y ética empresarial			x				x				x		x		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL																
1	El equipo de trabajo motiva e inspira movilizando a quienes le rodean al brindar significado y desafío a su trabajo			x				x				x		x		
2	El personal fomenta la unión de las fortalezas y aportes de los demás para cumplir las metas de la organización			x				x				x		x		
3	El personal es positivo y progresista, fomentando el cambio			x				x				x		x		
4	El personal se involucra siempre en la visión de futuro del área			x				x				x		x		
5	El equipo comparte una misma visión de futuro			x				x				x		x		
6	El personal suele influenciar y empatizar con carisma a los demás			x				x				x		x		
7	El equipo se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la organización			x				x				x		x		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL																
1	El personal constantemente está aportando con nuevas ideas y soluciones al equipo			x				x				x		x		
2	El equipo suele realizas críticas que aporten a los demás, buscando su desarrollo			x				x				x		x		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA																
1	El personal se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de los demás, actuando como coach			x				x				x		x		
2	el equipo genera oportunidades de aprendizaje de las buenas experiencias y de las no tan buenas			x				x				x		x		
3	El personal reconoce las diferencias individuales de los demás en términos de necesidades y deseos			x				x				x		x		
4	En el equipo de trabajo se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación			x				x				x		x		
5	En el equipo se practica el seguimiento individual para cumplir los objetivos			x				x				x		x		
6	Se practica la escucha eficaz y activa en el equipo de trabajo			x				x				x		x		
7	Al personal le interesa desarrollar a los demás para beneficio del equipo, compartiendo sus habilidades y conocimientos			x				x				x		x		

Apellidos. Cifuentes La Rosa Agliberto Cesar

Grado Doctor

DNI 09534164

Nombres

Especialidad

Validador

SJL, 13 de octubre de 2020

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Inteligencia Emocional”

OBJETIVO:

Determinar el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SUASNABAR UGARTE, FEDERICO ALFREDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 09078477

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Liderazgo Transformacional”

OBJETIVO:

Determinar el grado de Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Liderazgo Transformacional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SUASNABAR UGARTE, FEDERICO ALFREDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 09078477

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DE UNO MISMO																
1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas				X				X				X	X		
2	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente				X				X				X	X		
3	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: AUTORREGULACIÓN																
1	El personal reconoce y gestiona sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad				X				X				X	X		
2	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche				X				X				X	X		
3	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo				X				X				X	X		
4	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos				X				X				X	X		
5	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo

D: Desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN																
1	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar				X				X				X	X		
2	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa				X				X				X	X		
3	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizándolo a los demás				X				X				X	X		
4	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA																
1	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas				X				X				X	X		
2	El equipo de trabajo percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad				X				X				X	X		
3	El personal prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad				X				X				X	X		
4	El personal cultiva las oportunidades a través de personas diversas				X				X				X	X		
5	El equipo sabe leer con precisión las relaciones clave de poder en la organización				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable			
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	MD	D	A	M	A	Si	Después de corregir	No
		D				D											
DIMENSION 5: HABILIDADES SOCIALES																	
1	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo				X				X				X	X			
2	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo				X				X				X	X			
3	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles				X				X				X	X			
4	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma				X				X				X	X			
5	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos				X				X				X	X			
6	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con los clientes internos y externos				X				X				X	X			
7	El personal trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos				X				X				X	X			
8	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación <u>participación activa</u> y entusiasta, creando sinergia				X				X				X	X			

Apellidos. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo
 Nombres
 Validador

Grado Doctor en Administración
 Especialidad Docente Temático - Metodológico

DNI: 09078477

SJL, 15 de octubre de 2020

Nº	DIMENSIONES / Items	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
	DIMENSIÓN 1: INFLUENCIA IDEALIZADA															
1	El personal se comporta de manera que puede servir como modelo para los demás equipos de trabajo				X				X				X	X		
2	El personal del área inspira admiración por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
3	El personal del área inspira respeto por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
4	El personal del área inspira confianza para trabajar en equipo y la comunicación fluya				X				X				X	X		
6	Los demás equipos de trabajo se identifican con el personal del área				X				X				X	X		
8	El personal persevera para cumplir sus objetivos ante las dificultades que pudieran aparecer				X				X				X	X		
7	El equipo suele tomar riesgos para cumplir sus metas				X				X				X	X		
8	El equipo de trabajo es reconocido por tomar riesgos compartidos para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
9	Las acciones del personal son consistentes con la moral y ética empresarial				X				X				X	X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL																
1	El equipo de trabajo motiva e inspira movilizando a quienes le rodean al brindar significado y desafío a su trabajo				X				X				X	X		
2	El personal fomenta la unión de las fortalezas y aportes de los demás para cumplir las metas de la organización				X				X				X	X		
3	El personal es positivo y progresista, fomentando el cambio				X				X				X	X		
4	El personal se involucra siempre en la visión de futuro del área				X				X				X	X		
5	El equipo comparte una misma visión de futuro				X				X				X	X		
6	El personal suele influenciar y empatizar con carisma a los demás				X				X				X	X		
7	El equipo se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la organización				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL																
1	El personal constantemente está aportando con nuevas ideas y soluciones al equipo				X				X				X	X		
2	El equipo suele realizar críticas que aporten a los demás, buscando su desarrollo				X				X				X	X		

DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
	M D	D	A	MA	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA															
1	El personal se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de los demás, actuando como coach											X	X		
2	el equipo genera oportunidades de aprendizaje de las buenas experiencias y de las no tan buenas											X	X		
3	El personal reconoce las diferencias individuales de los demás en términos de necesidades y deseos											X	X		
4	En el equipo de trabajo se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación											X	X		
5	En el equipo se practica el seguimiento individual para cumplir los objetivos											X	X		
6	Se practica la escucha eficaz y activa en el equipo de trabajo											X	X		
7	Al personal le interesa desarrollar a los demás para beneficio del equipo, compartiendo sus habilidades y conocimientos											X	X		

Apellidos. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo
 Nombres

Grado Doctor en Administración
 Especialidad Docente Temático - Metodológico

DNI: 09078477

SJL, 15 de octubre de 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Inteligencia Emocional"

OBJETIVO:

Determinar el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

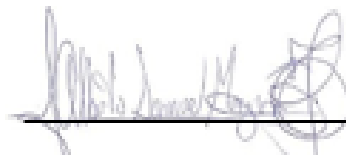
MONZÓN TRONCOSO, ALERTO SAMUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	---------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Liderazgo Transformacional"

OBJETIVO:

Determinar el grado de Liderazgo Transformacional en los colaboradores del Hyatt Centric Hotel San Isidro

VARIABLE QUE EVALÚA:

Liderazgo Transformacional

DIRIGIDO A:

Colaboradores del área comercial del Hyatt Centric Hotel San Isidro

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MONZÓN TRONCOSO, ALERTO SAMUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	---------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DE UNO MISMO																
1	El personal reconoce sus propias emociones y conoce sus valores y metas				X				X				X	X		
2	El personal reconoce sus fortalezas y áreas de mejora, aprendiendo constantemente				X				X				X	X		
3	El personal reconoce su valor como personas y como trabajadores				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No

DIMENSIÓN 2: AUTORREGULACIÓN																
1	El personal reconoce y gestiona sus emociones e impulsos perjudiciales pensando con claridad				X				X				X	X		
2	El equipo inspira confianza por actuar de forma ética y por encima de todo reproche				X				X				X	X		
3	El personal acepta la responsabilidad del desempeño personal, siendo organizados y cuidadosos en el trabajo				X				X				X	X		
4	El equipo de trabajo es abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos				X				X				X	X		
5	El equipo de trabajo adapta sus reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes, siendo flexibles				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo

D: Desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN																
1	El personal se orienta hacia los resultados, con un gran afán de mejorar y destacar				X				X				X	X		
2	El equipo busca activamente alinearse con los objetivos de la empresa				X				X				X	X		
3	El personal tiene disposición para aprovechar las oportunidades, movilizándolo a los demás				X				X				X	X		
4	El personal es tenaz para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA																
1	El equipo de trabajo suele percibir los sentimientos y perspectivas ajenas				X				X				X	X		
2	El equipo de trabajo percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad				X				X				X	X		
3	El personal prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente, buscando su fidelidad				X				X				X	X		

4	El personal cultiva las oportunidades a través de personas diversas				X				X				X	X		
5	El equipo sabe leer con precisión las relaciones clave de poder en la organización				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES																
1	El personal suele ser hábil para convencer a la gente usando estrategias complejas para lograr consenso y apoyo				X				X				X	X		
2	El equipo escucha abiertamente y transmite mensajes convincentes alineados, buscando el entendimiento mutuo				X				X				X	X		
3	El personal maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles				X				X				X	X		
4	El personal articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, guiando mediante el ejemplo con carisma				X				X				X	X		
5	El equipo inicia o maneja los cambios reconociendo la necesidad de efectuarlos y retirar obstáculos				X				X				X	X		
6	El equipo de trabajo construye lazos afectivos y se mantiene conectado con				X				X				X	X		

	los clientes internos y externos														
7	El personal trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos			X				X				X	X		
8	El personal suele impulsar a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, creando sinergia			X				X				X	X		

Apellidos.
Nombres

MONZÓN TRONCOSO, ALBERTO SAMUEL

Grado

DOCTOR

DNI:

07482223

Validador

Especialidad:

ADMINISTRADOR

SJL, 15 de octubre del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: INFLUENCIA IDEALIZADA																
1	El personal se comporta de manera que puede servir como modelo para los demás equipos de trabajo				X				X				X	X		
2	El personal del área inspira admiración por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
3	El personal del área inspira respeto por su trabajo en equipo y generación de sinergia				X				X				X	X		
4	El personal del área inspira confianza para trabajar en equipo y la comunicación fluya				X				X				X	X		
5	Los demás equipos de trabajo se identifican con el personal del área				X				X				X	X		
6	El personal persevera para cumplir sus objetivos ante las dificultades que pudieran aparecer				X				X				X	X		
7	El equipo suele tomar riesgos para cumplir sus metas				X				X				X	X		
8	El equipo de trabajo es reconocido por tomar riesgos compartidos para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
9	Las acciones del personal son consistentes con la moral y ética empresarial				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL																
1	El equipo de trabajo motiva e inspira movilizando a quienes le rodean al brindar significado y desafío a su trabajo				X				X				X	X		
2	El personal fomenta la unión de las fortalezas y aportes de los demás para cumplir las metas de la organización				X				X				X	X		
3	El personal es positivo y progresista, fomentando el cambio				X				X				X	X		
4	El personal se involucra siempre en la visión de futuro del área				X				X				X	X		
5	El equipo comparte una misma visión de futuro				X				X				X	X		
6	El personal suele influenciar y empatizar con carisma a los demás				X				X				X	X		
7	El equipo se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la organización				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo

D: Desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL																
1	El personal constantemente está aportando con nuevas ideas y soluciones al equipo				X				X				X	X		
2	El equipo suele realizas críticas que aporten a los demás, buscando su desarrollo				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA																
1	El personal se enfoca en la capacidad de formación y el desarrollo de los demás, actuando como coach				X				X				X	X		
2	El equipo genera oportunidades de aprendizaje de las buenas experiencias y de las no tan buenas				X				X				X	X		
3	El personal reconoce las diferencias individuales de los demás en términos de necesidades y deseos				X				X				X	X		
4	En el equipo de trabajo se fomenta un intercambio bidireccional en la comunicación				X				X				X	X		
5	En el equipo se practica el seguimiento individual para cumplir los objetivos				X				X				X	X		
6	Se practica la escucha eficaz y activa en el equipo de trabajo				X				X				X	X		
7	Al personal le interesa desarrollar a los demás para beneficio del equipo, compartiendo sus habilidades y conocimientos				X				X				X	X		

Apellidos.
Nombres

MONZÓN TRONCOSO, ALBERTO SAMUEL

Grado

DOCTOR

DNI: 07482223

Validador

Especialidad:

ADMINISTRADOR

Anexo 22:

Correlaciones

		F1ie1	F2ie2	F3ie3	F4ie4	F5ie5	F1It1	F2It2	F3It3	F4It4
F1ie1	Correlación	1	,843**	,683**	,768**	,686**	,912**	,884**	,886**	,665**
F2ie2	Correlación	,843**	1	,608**	,708**	,595**	,815**	,870**	,848**	,658**
F3ie3	Correlación	,683**	,608**	1	,641**	,535**	,649**	,573**	,652**	,510**
F4ie4	Correlación	,768**	,708**	,641**	1	,673**	,777**	,717**	,761**	,612**
F5ie5	Correlación	,686**	,595**	,535**	,673**	1	,764**	,636**	,728**	,517**
F1It1	Correlación	,912**	,815**	,649**	,777**	,764**	1	,893**	,924**	,639**
F2It2	Correlación	,884**	,870**	,573**	,717**	,636**	,893**	1	,850**	,658**
F3It3	Correlación	,886**	,848**	,652**	,761**	,728**	,924**	,850**	1	,621**
F4It4	Correlación	,665**	,658**	,510**	,612**	,517**	,639**	,658**	,621**	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Anexo 23:

Correlaciones F5 (Habilidades sociales)-V1 y F1 (Influencia idealizada) -V2

		IE21	IE12	IE18	IE4	IE17	IE3	IE14	IE22
IE21	Correlación	1	,652**	,775**	,713**	,636**	,676**	,777**	,815**
IE12	Correlación	,652**	1	,672**	,538**	,626**	,653**	,623**	,581**
IE18	Correlación	,775**	,672**	1	,597**	,774**	,653**	,695**	,760**
IE4	Correlación	,713**	,538**	,597**	1	,551**	,749**	,620**	,587**
IE17	Correlación	,636**	,626**	,774**	,551**	1	,698**	,553**	,697**
IE3	Correlación	,676**	,653**	,653**	,749**	,698**	1	,718**	,651**
IE14	Correlación	,777**	,623**	,695**	,620**	,553**	,718**	1	,647**
IE22	Correlación	,815**	,581**	,760**	,587**	,697**	,651**	,647**	1
LT13	Correlación	,690**	,631**	,719**	,459**	,674**	,652**	,501**	,721**
LT14	Correlación	,615**	,673**	,660**	,459**	,605**	,582**	,617**	,598**
LT25	Correlación	,749**	,677**	,785**	,550**	,706**	,763**	,685**	,801**
LT23	Correlación	,800**	,610**	,819**	,707**	,763**	,782**	,688**	,782**
LT19	Correlación	,746**	,658**	,686**	,645**	,703**	,785**	,654**	,731**
LT18	Correlación	,692**	,555**	,618**	,593**	,622**	,722**	,585**	,674**
LT3	Correlación	,790**	,662**	,852**	,586**	,690**	,716**	,689**	,743**
LT24	Correlación	,679**	,637**	,799**	,610**	,718**	,738**	,691**	,612**
LT21	Correlación	,766**	,612**	,656**	,624**	,559**	,687**	,628**	,739**
LT2	Correlación	,732**	,520**	,815**	,611**	,737**	,702**	,595**	,766**

Nota. Elaboración propia

Anexo 24:

Carta de Presentación



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Lima, SJL. 19 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 511 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Johana Garcia Mogollón
Human Resources Manager
Hyatt Centric Hotel – San Isidro.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **SCHANKS CANTO LUIS ROBERTO.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SCHANKS CANTO LUIS ROBERTO.** identificado(a) con DNI N.º 41514398 y código de matrícula N.º 7001232207; estudiante del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DEL HYATT CENTRIC HOTEL, SAN ISIDRO, 2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

The image shows a circular official stamp of the University of César Vallejo, Lima Campus, Faculty of Postgraduate Studies. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name "Dr. Raúl Delgado Arenas" is printed in bold, followed by his title "JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO" and "FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE" in a smaller font.

Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Anexo 25:

Carta de Aceptación

**HYATT
CENTRIC**
LUXURY HOTELS & RESORTS

Talbot
BEST HOTEL MANAGEMENT

Lima, 20 de octubre del 2020

Dr. Raúl Delgado Arenas
**JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Presente. -

REF: Carta P. 511 – 2020 EPG – UCV LE de fecha 19-10-2020
Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que al Sr. SCHANKS CANTO LUIS ROBERTO, identificado con DNI N.º 41514398 y código de matrícula N° 7001232207; estudiante del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN MBA, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis): LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DEL HYATT CENTRIC HOTEL, SAN ISIDRO, 2020, se le facilitará el acceso a nuestra Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Aprovecho para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,


Johana García Mogollón
Human Resources Manager
Hyatt Centric Hotel – San Isidro.

Declaratoria de Originalidad del Autor

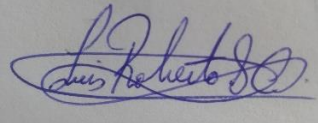
Yo, Schanks Canto Luis Roberto, egresado de la Escuela de posgrado y del Programa académico Maestría en administración de negocios – MBA de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“La Inteligencia Emocional y El Liderazgo Transformacional en el Área Comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 11 de enero del 2021

Apellidos y Nombres del Autor Schanks Canto, Luis Roberto	
DNI: 41514398	
ORCID: 0000-0002-2036-3779	
Firma	