



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Inteligencia emocional y liderazgo efectivo del personal en el
Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bernal Walde, Erika Alina (ORCID: 0000-0003-0472-9483)

ASESORA:

Dra. Delgado Wong, Sofía Irene (ORCID: 0000-0001-7204-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi abuela, mi padre, pero en especial a mi madre Carmen Rosa, su apoyo constante, trabajo y sacrificio todos estos años para que yo pueda terminar mi carrera profesional

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y fuente de inspiración para lograr culminar mi carrera profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 01	Resultado de la Inteligencia emocional y dimensiones	18
Tabla 02	Liderazgo efectivo y dimensiones	19
Tabla 03	Distribución de la inteligencia emocional y liderazgo efectivo	20
Tabla 04	Distribución de la Aptitud personal y liderazgo efectivo	21
Tabla 05	Distribución de la Aptitud social y liderazgo efectivo	22
Tabla 06	Pruebas de normalidad	23
Tabla 07	Correlación de Rho de Spearman entre la aptitud personal y liderazgo efectivo	24
Tabla 08	Correlación de Rho de Spearman entre la aptitud social y liderazgo efectivo	25
Tabla 09	Correlación de Rho de Spearman entre la inteligencia emocional y liderazgo efectivo	26

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022. La metodología fue de tipo descriptiva, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población fue 180 trabajadores del BCP, Norte Chico; y la muestra fue de 123 trabajadores. Utilizó dos cuestionarios. Respecto a los resultados, en los niveles de la aptitud personal el 84% presenta una habilidad desarrollada; en cuanto a la aptitud social el 83% presenta una capacidad emocional desarrollada; en los niveles de las habilidades personales; el 50% del personal consideran que se encuentra en un nivel bajo; en cuanto a las habilidades interpersonales el 61% presenta un nivel regular; al referirnos a las habilidades grupales el 83% presenta un nivel alto. La investigación tuvo como conclusión que existe relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; ya que mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.554 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00 siendo un valor menor al 0.05.

Palabras clave: Inteligencia emocional, liderazgo efectivo, aptitudes, habilidades

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and the effective leadership of the staff at Banco de Crédito del Peru, Norte Chico, 2022. The methodology was descriptive, non-experimental design, correlational level and quantitative approach. The population was 180 workers from BCP, Norte Chico; and the sample was 123 workers. He used two questionnaires. Regarding the results, in the levels of personal aptitude, 84% present a developed ability; in terms of social aptitude, 83% have a developed emotional capacity; at the levels of personal skills; 50% of the staff consider that it is at a low level; Regarding interpersonal skills, 61% have a regular level; When referring to group skills, 83% have a high level. The investigation concluded that there is a relationship between emotional intelligence and the effective leadership of the staff at Banco de Crédito del Peru, Norte Chico, 2022; since by means of the Spearman's Rho test a value of 0.554 was obtained, placing it in a moderate positive degree and with a significance level of 0.00 being a value less than 0.05.

Keywords: Emotional intelligence, effective leadership, skills, abilities

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto internacional, son muchas las problemáticas entorno al liderazgo efectivo dentro de las empresas, es por ello que se han realizado investigaciones como el estudio hecho en Ecuador por García (2019) donde se señala que para llegar a ser un buen líder existen aspectos como la identidad, el contexto, las vivencias y la perspectiva personal, los cuales llegan a ser productos que establecen al momento de atribuir alguna cualidad al líder. Sin embargo, estos factores no vienen teniendo relevancia ya que no se tienen los estímulos necesarios terminando por ser “lámparas apagadas” oponiéndose de esta forma a la carencia misma de continuo desarrollo que buscan las organizaciones actuales. Por otro lado, respecto a la inteligencia emocional (IE), Brito (2016) refiere que el saber y el análisis de la inteligencia emocional con el liderazgo mejora el desempeño de las personas para trabajar en equipo. Sin embargo, muchos líderes no tienen la capacidad para emplear afectos, aprobar y comprender de otros individuos por medio de su juicio proceder y decidir en su contexto.

A nivel nacional, García (2018) señala que, durante mucho tiempo, las empresas nacionales se han centrado en la gestión de sus recursos financieros, en su infraestructura, en sus bienes y en la tecnología para la obtención de mejores resultados. Los líderes son quienes orientan equipos de trabajo aquellos que están a cargo de ejecutar el liderazgo cuya influencia sea beneficiosa en frutos y en el personal. En tal situación, las organizaciones requieren optimizar el rendimiento de sus jefes y perfeccionar su talento no únicamente en asuntos de gestión, sino asimismo en los de manejo de personal, lo cual no todas vienen desarrollando de manera óptima. Por su lado, Recuenco (2020), en referencia a la inteligencia emocional, menciona que la carencia de la IE en la empresa imposibilita a los individuos para lograr lo propuesto por la organización en cuanto a visión y objetivos. Es por ello que aquellos que direccionar equipos de trabajo deben asumir el cargo de generar un impacto beneficioso en los frutos y en el personal. En tal situación, las organizaciones requieren optimizar el rendimiento de sus jefes y

perfeccionar su talento no únicamente en asuntos de conducción de trabajadores, sino asimismo en los de conducción de trabajadores.

Hoy en día las empresas a nivel mundial, priorizan avanzar con el tema de las destrezas que se vinculan con la inteligencia emocional. En ese marco, se contempla una relación entre inteligencia emocional del empleado y el liderazgo que se implanta en la empresa, siendo relevante que el líder tenga un grado de inteligencia emocional capaz de influir en un mejor desempeño del trabajador dentro de la empresa. Las compañías actuales consideran de mucho valor mejorar las habilidades del personal que está bajo su responsabilidad, para concretar los objetivos, en beneficio de la organización. Es así que, la inteligencia emocional y el liderazgo en un empleado se direccionan a frutos positivos en relación a la eficiencia y eficacia de la organización. Considerando lo mencionado con anterioridad, el presente estudio buscará establecer el vínculo entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el BCP, Norte Chico.

El BCP fue llamado durante cincuenta y dos años Banco Italiano, comenzó a operar en el año 1889, es una de las entidades financieras más representativas del país. El BCP tiene una tradición de calidad y una organización en constante progresos con el fin de alcanzar la complacencia total de su clientela, bajo la misión de intensificar una relación permanente de confiabilidad y lealtad Tiene colaboradores que se esfuerzan días tras días por seguir manteniendo las preferencias de los peruanos, así como de contribuir con el desarrollo y crecimiento del país (www.viabcp.com).

Se observa un liderazgo débil en el BCP, Norte Chico, esto por diferentes aspectos como la falta de organización de reuniones que conlleven a la solución de discrepancias sobre las dificultades representadas en diversos departamentos de la entidad bancaria; en muchas ocasiones los superiores evitan considerar las opiniones de los trabajadores al momento de tomar alguna decisión por lo que estos se sienten excluidos; además la comunicación no es fluida entre superiores y trabajadores; los superiores no muestran interés sobre las diferencias que se presentan entre sus trabajadores mostrándose así que las relaciones interpersonales son negativas.

Con respecto a la inteligencia emocional en el BCP, Norte Chico, también se han observado ciertos problemas ya que los trabajadores no tienen la suficiente confianza con sus superiores cuando están en desacuerdo con alguna una decisión o cuando tienen que expresar sus ideas; los superiores no propician un clima de trabajo agradable; muchos de los superiores no son persuasivos en el progreso de las tareas del personal y en ciertos casos no ponen de su empeño por mejorar el ánimo de los trabajadores para los objetivos trazados.

En caso la gerencia del Banco de Crédito del Perú, Norte Chico no centra esfuerzos por encontrar buenos líderes con un grado adecuado de inteligencia emocional generará un bajo nivel de satisfacción y una mayor tasa de rotación y ausentismo.

Mencionada la problemática, se formula el problema general ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022?. Y, los siguientes problemas específicos: (a). ¿Cuál es la relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022?; (b). ¿Cuál es la relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022?

La investigación se justificó por su conveniencia ya que logró identificar las dimensiones que se vienen relacionando con la inteligencia emocional, sea positivo o negativamente, lo cual sirvió al banco para poder potenciar las fortalezas y superar las debilidades respecto a las variables en estudio. También se justificó por su valor teórico, ya que la investigación estableció el vínculo entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo, datos que fueron plasmados en los resultados, conclusiones y recomendaciones de la tesis, esto contribuirá en futuras investigación. Por último, la investigación tiene una importancia metodológica porque se planteó un instrumento científico de recolección de datos, cuestionario, el cual tuvo como función evaluar las inconstantes en investigación, herramienta que ayudará a futuras investigaciones.

La investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022. Y como objetivos específicos: (a). Determinar la relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; (b). Determinar la relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

Asimismo, se planteó la hipótesis general: Existe relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022. Y como hipótesis específicas: (a). Existe relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; (b). Existe relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los *antecedentes investigados a nivel nacional*, se consideró el aporte de Choque y Neyra (2021), quienes realizaron la tesis de licenciatura titulada “Inteligencia emocional y estilos de liderazgo en trabajadores de MYPES de la ciudad de Ica, 2020”, Universidad César Vallejo. Perú. Su propósito fue establecer el vínculo entre IE y los estilos de liderazgo. Tipo correlacional y con diseño no experimental. Su muestra estuvo conformada por 152 trabajadores. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que la claridad emocional en los trabajadores fue 45.4% se hallan en un grado regular; en los niveles de modos de liderato en colaboradores, el liderato transformacional consiguió un 62.5%, lo cual manifiesta que se sitúa en un grado regular. Se concluye que la IE se vincula de modo directo y revelador con las clases de liderato. Con respecto a la sexualidad y edad, no hay distinción representativa.

Schanks (2021) realizó la tesis de maestría titulada “La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020”, Universidad César Vallejo. Perú. Tuvo como propósito establecer el vínculo entre la variable inteligencia emocional y liderazgo transformacional. Tipo descriptivo – correlacional. La población: 40 colaboradores. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que hay un vínculo agudo de 0.768, lo que simboliza un 77% en el estadístico Rho de Spearman en vínculo del elemento 1 comprensión propia y la variable 2 liderazgo transformacional; del mismo modo hay vínculo entre las “destrezas sociales y liderazgo transformacional” el resultado de la investigación fue de 0.656, simbolizando un 66%, lo que evidencia un vínculo moderado. Se concluye que hay una enérgica relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional.

Miranda y Tirado (2021) realizaron la tesis de licenciatura titulada “Relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo de los colaboradores de la empresa Multiservicios Punre SRL - 2021”, Universidad Privada del Norte. Perú. Tuvo como propósito establecer el vínculo entre inteligencia emocional y el liderato. Tipo observacional transversal, descriptivo. Utilizó la encuesta. La población fue 33

colaboradores. Los resultados muestran que el vínculo que hay entre la dimensión Elemento Interpersonal y el Liderazgo de los trabajadores de la compañía Multiservicios Punre S.R.L en el año 2021 es abolida (0.05); el liderazgo que prevalece con un 73% en los trabajadores de Multiservicios Punre S.R.L es el Liderato Transformacional. Ningún trabajador tiene Liderazgo Correctivo/Evitador. Se concluyó que efectivamente hay un vínculo entre el grado de inteligencia emocional y el liderazgo.

Salcedo (2018) hizo la investigación de maestría con título “Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca”, Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Tuvo como propósito establecer la repercusión de la inteligencia emocional en los modos de liderato. Tipo aplicada. Utilizó la encuesta. Se concluye que la incidencia de la IE en las clases de liderazgo; se tiene el impacto de los 5 elementos de IE con la clase de estilo transformacional es regularmente admisible, en tanto que con la clase de liderato transaccional los elementos de la IE no generan algún impacto, y aquellos 5 elementos de la IE tiene un impacto perjudicial en la clase de liderazgo pasivo evitado.

Gallardo (2017) realizó la tesis de licenciatura titulada “Inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en los colaboradores de la empresa Cencosud, Lima, 2017”, Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Perú. Su objetivo fue hallar de qué manera influye la inteligencia emocional en el liderato transformacional. La investigación fue de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. La muestra fue 350 trabajadores. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que el nivel de empatía interviene elocuentemente en el liderato transformacional en los trabajadores de la compañía Cencosud, Lima, 2017; del mismo modo el grado de socialización, interviene elocuentemente en el liderato transformacional en los trabajadores de la compañía Cencosud, Lima, 2017. Se concluye que el grado de IE interviene en el liderato transformacional.

Respecto a los *antecedentes investigados a nivel internacional* está el aporte de Cougett y Muria (2017), quienes realizaron la tesis de maestría titulada “Estudio del liderazgo femenino y la inteligencia emocional en la Intendencia de Montevideo”,

Universidad ORT. Uruguay. Su objetivo fue examinar el vínculo entre la inteligencia emocional y las destrezas de liderazgo. Investigación correlacional-descriptiva. La población fue 552 funcionarios. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que la variable demográfica que más afecta las prácticas de liderazgo es la antigüedad en la institución, en tanto que la menos se relaciona es la naturaleza del vínculo funcional; del mismo modo todas las correlaciones son significativas lo que implica que todas las prácticas de liderazgo tienen una asociación positiva con cada una de las dimensiones de la IE. Se concluye que los resultados de la investigación tienen un vínculo significativo con las destrezas de liderazgo eficaz.

Ruiz (2017) realizó la tesis de maestría titulada “El efecto de la inteligencia emocional en el liderazgo de los mandos medios la empresa CORENA S.A.”, Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Tuvo como propósito establecer si hay vínculo entre la inteligencia emocional y el modo de liderazgo. Diseño no experimental. La población fue 124 personas. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que el modo de liderazgo que predomina en las superioridades medias y en los trabajadores operantes fue el “Transaccional”, con un valor de media de 3,07 y de 3,25 proporcionalmente; en referencia a los resultados de las “Competencias Emocionales” de las superioridades medias, se visualiza que las personas que han laborado superior a los 3 años en la compañía tienen un periodo emocional “Sensible”, en tanto que las personas que han laborado antes de los 3 años en la compañía, cuentan con el mismo estado pero con propensión a niveles menores. Se concluye que no hay vínculo entre las variables explicadas, en el tercer apartado se mostraron de los frutos hallados.

Ríos y Vanegas (2016) realizaron la tesis de grado titulada “Estudio mixto de los estilos de liderazgo e inteligencia emocional de la empresa JEDUCA S.A.S.”, Institución Universitaria de Envigado. Colombia. Tuvo como propósito establecer cuáles son los niveles de IE y modos de liderazgo. La investigación fue no experimental. La población 5 150 trabajadores. Los resultados muestran que con respecto al indicador adaptabilidad todos (100%) los contribuyentes muestran la flexibilidad en el nivel excelente, además se hallan en el mismo nivel, prueba de situación y solución de dificultades; pero con un 91% (PR) y (SP) con un 82%; en el liderazgo transaccional, del 50% de la muestra, la mediana es 23 en consideración

particularizada y esta misma es la que puntúa más alto. Se concluye que en la IE, el personal tiene la capacidad de manejar sus afectos y se adaptan con facilidad frente a cualquier contexto sin necesidad de estar perturbados a los planes y alteraciones de condiciones anímicas que puedan tener ciertos miembros del grupo de labor. Y en el caso del liderato, el tipo de más predominante en la compañía es el liderato transformacional, en el cual se tiene un vínculo líder – seguidor para laborar y destacar el talento que cada colaborador posee y que esto sea beneficioso para el colaborador como para la compañía y en el progreso en su planes.

Garduño (2016) realizó la tesis de grado titulada “El liderazgo y su relación con la inteligencia emocional en una empresa mexicana de servicios administrativos”, Universidad Autónoma del Estado de México. México. Su objetivo fue hallar si la inteligencia emocional, los modos y comportamientos de liderato se vinculan. Tipo descriptivo exploratorio, correlacional. La población fue 25 líderes. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que la IE solo vinculó ciertamente con los comportamientos de liderato encaminados a las relaciones ($r_s = .499$, $p = .01$); en tanto que el liderato transformacional vinculó perjudicialmente con el modo *laissez faire* ($r_s = -.695$, $p = .05$). Se concluye que los vínculos entre las variables en estudio, IE, tipos y comportamientos de liderazgo, reconoce que el tipo de liderazgo transformacional tiene un impacto perjudicial con el tipo *laissez faire* y de manera beneficiosa con los comportamientos enfocados en vínculos, en tanto que la comprensión como cualidad de la inteligencia emocional tiene vínculo con la dimensión de motivación (transformacional) y los comportamientos enfocados a los vínculos.

Hernández (2014) realizó la tesis de grado titulada “Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de Hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango”, Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Su propósito fue determinar la relación entre la IE y liderato. Tipo descriptivo correlacional. La población fue 22 sujetos. Utilizó la encuesta. Los resultados muestran que conforme con el elemento cuidado emocional las personas de superioridades elevadas se reúnen en la categoría apropiada atención y la menoría en excelente atención, mientras que en las superioridades medias el puntaje más revelador se halla en el grado apropiada atención; en tanto que las

personas que cuentan con una ocupación de superioridad elevada, poseen un enfoque hacía el liderato autócrata en una intensidad media. Se concluye que, estadísticamente, no hay vínculo revelador entre las variables en investigación.

Respecto a las ***dimensiones de la variable Inteligencia Emocional - IE***, se consideró las plasmadas en el artículo científico desarrollado por Duque, García y Hurtado (2017), quienes mencionan que Goleman escribió:

La IE está conformada básicamente por 5 factores: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales; estos, al mismo tiempo, se componen por dos aptitudes, que se plasman como dimensiones para la IE en la presente investigación: aptitud personal y aptitud social, en donde la primera establece el modo en que los individuos interaccionan con sí mismos, comprendiendo el saber y el propio dominio; y el segundo establece el modo en que los individuos se vinculan con otros (p.255).

Asimismo, señalan que “son 9 aspectos que figuran la aptitud personal. Las denominaciones atribuidas a cada aspecto retribuyen a la cualidad general que los junta y que también se relaciona con cualidades determinadas de la persona” (p.256). Mientras que la dimensión de aptitud social, tal como lo plantean, se categoriza en ocho aspectos. Los aspectos tanto de la aptitud personal como los de la aptitud social se encuentran enunciados como indicadores en la matriz de la operacionalización de variables anexada en la presente investigación.

Conceptualizando más respecto a la inteligencia emocional, escritos como los de Rodrigues y Rebelo (2021); Fontes y Soares (2014); Silva y Gili (2020), concuerdan que el valor aplicado de la inteligencia emocional (IE) para la gestión de personas y su eficacia en el trabajo se ha debatido intensamente durante los últimos tiempos, despertando así un interés creciente. La literatura sobre IE refleja que esta clase de inteligencia se relaciona beneficiosa y directamente con el desempeño de los gerentes, destacando la necesidad de que los líderes las desarrollen, ya que son las piezas clave para el ciclo de éxito de las organizaciones (Fontes, Pina, Dias y Oliveira, 2018; Campos y Gili, 2020). El líder ejerce una gran importancia al actuar de manera óptima en la resolución de problemas en el poder

de influencia con sus seguidores, sabiendo cómo usar sus emociones para lograr el éxito (Dos Santos, Amélia, Aparecida y Eirilúcia, 2015). Este es el camino más suave para que los intereses profesionales y organizacionales coexistan en armonía, ya que la vida emocional y profesional de los individuos es inseparable, siendo prácticamente misma, ya que el control emocional tiene el potencial de producir cambios significativos, ya sea en el entorno profesional, ya sea en la vida personal, una vez que la persona comienza a comprender su responsabilidad de su propio bienestar y de los que le rodean (Cipoleta, 2016; Gomes, Tartarotti y Costa, 2020; Rosa, Pereira y Colling, 2018).

Si bien hay tres taxonomías de inteligencia emocional predominantes en uso generalizado en la actualidad, la taxonomía de Goleman ofrece una estructura de cuatro partes que se centra en la capacidad de un individuo para comprender su propia emociones y estado emocional, para gestionar y regular las respuestas a estas emociones, para reconocer las emociones y estado de los demás, y para responder a las emociones presentes en los demás para interactuar de manera efectiva (Omosolape, 2014; Swati y Shyamalendu, 2019; Dartey, Annor y Kojo, 2020; Ahmetoglu, Leutner y Chamorro, 2011; Barbuto, Gottfredson y Searle, 2014). Aunque sigue el mismo fundamento teórico y estructura de los otros modelos, el modelo de Goleman está diseñado para aplicación en teoría, investigación y práctica organizacional (Ugoani, Amu y Emenike, 2015; Nabih, Metwally y Sabri, 2016; Görgens-Ekermans y Roux, 2021). Este marco opera bajo el supuesto de que puede utilizarse para desarrollar la eficacia de las personas en el lugar de trabajo y en puestos de liderazgo (Mohammed, 2018; Chirania y Kumar, 2017; Mafuzah, 2016).

Respecto a las **dimensiones de la variable liderazgo efectivo**, se consideró lo desarrollado por Ramírez (2018) en su artículo científico, donde menciona:

Direccionar o liderar efectivamente necesita de saberes técnicos sobre el departamento que direcciona o direccionará, es importante saber cómo realizarlo, y por tal motivo se requieren de pericias y capacidades interpersonales para incentivar, direccionar, orientar, impactar y acompañar el equipo de trabajo. Las habilidades directivas se refieren al potencial

(pericias y saberes) requeridas para controlarse, además de los vínculos con los demás. Es una planificación de la puesta en marcha, realizando una supervisión y guiando a los trabajadores a lo propuesto por la organización respecto a concretar sus objetivos, logrando así un liderazgo efectivo (p.25).

Entonces, Ramírez (2018), citando a Whetten y Cameron, describe ciertas habilidades esenciales para un liderazgo efectivo: Habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades grupales, siendo estas las dimensiones para el liderazgo efectivo de la presente investigación.

Con respecto a las habilidades personales, teniendo en cuenta lo que plantean Whetten y Cameron en el trabajo desarrollado por Ramírez (2018):

Se considera en el progreso del conocimiento propio como “el control de si mismo”, la conducción del estrés y del tiempo con “grado sosegado en inspección” y resolución crítica y creativa de dificultades que determine la “clase de resolución”. En combinación son departamentos de optimización en la gestión de una empresa constantemente (p.26).

En las habilidades Interpersonales, Whetten y Cameron citados por Ramírez (2018) consideran:

La conducción de la discordia “pactar”, incentivo al personal “proyecto de vida”, diálogo de soporte “escucha activa” y obtener poder e impacto “liderazgo” son esenciales en las relaciones con los diversos miembros de una empresa y con equipo al que se es parte. En tal sentido, son esenciales tanto la empatía como la escucha activa en el proceder de los gerentes con su personal, ya que ayudan a la consecución de relaciones interpersonales armónicas y perdurables en las organizaciones (p.26).

El tercer grupo, el de las habilidades grupales, Ramírez (2018) citando a Whetten y Cameron señala:

Simboliza la encomienda “dar poder”, dirigir rumbo a una transformación beneficiosa “manejo”, concepción de unidades poderosas “equipos de trabajo”. Es importante indicar, que en dichas pericias el líder tiene que

considerar el ímpetu del equipo, motivar rumbo a las transformaciones y habilitar la ruta, asumir con sus propias pericias y sacar provecho el empoderando de su equipo de trabajo, y siempre interesado por saber sus potenciales y capacidades propias y de los otros (p.27).

Conceptualizando más respecto al liderazgo efectivo, Almeida et al. (2020) mencionan que el liderazgo es una competencia indispensable para la práctica profesional en una sociedad cada vez más globalizada y en un mercado laboral competitivo contemporáneo. Es desde el liderazgo y con base en sus preceptos que el líder guía el proceso de trabajo y administra al equipo para alcanzar metas comunes. Existe una amplia literatura que demuestra la validez de los rasgos de personalidad en la predicción de constructos relacionados con el liderazgo (Siegling, Nielsen y Petrides, 2014). Los líderes pueden ser, según su personalidad, efectivos en incrementar los grados de compromiso emocional de los empleados a través el establecimiento de alta calidad en relaciones basadas en cambios sociales positivos, gracias a la IE (Adigüzel y Kuloğlu, 2019; Singh y Aditi, 2019).

Por otro lado, lo que hace que una persona sea un líder todavía se debate, pero todos los líderes parecen compartir algunos rasgos comunes, como la visión o propósito, la pasión o entusiasmo, la integridad, el autoconocimiento, la sinceridad, la madurez. Un líder tiene que aprender tanto como sea posible y debe estar dispuesto a correr riesgos (Indira, 2018; Anand y UdayaSuriyan, 2015; (Reshetnikov et al, 2020; El Telbani, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: básica, porque “busca conocimientos para contrastarlo con la realidad para conocer los hechos que vienen sucediéndose” (Díaz et al., 2013).

Diseño de investigación: no experimental porque en ningún momento se efectuará manipulación de las variables, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que, respecto a este diseño de investigación, “no se manipulan las variables” (p.153). El nivel es correlacional ya que determina el vínculo entre las variables de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Asimismo tiene un enfoque cuantitativo, ya que usa la recolección de datos, emplea datos numéricos y realiza análisis estadísticos (Hernández, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Inteligencia emocional.

Definición conceptual: Cualidad de ser alguien capaz de identificar los propios afectos y de los de otros, incentivarlos y controlar sus afectos apropiadamente, y las consecuencias de su conducta y el vínculo con los otros (Goleman citado por Duque, García y Hurtado, 2017)

Definición Operacional: Cualidad de ser alguien capaz de identificar los propios afectos y de los de otros, mediante las aptitudes personales y aptitudes sociales.

Siendo sus dimensiones:

Aptitud personal: establece el modo en que los individuos interaccionan con sí mismos, comprendiendo el saber y el propio dominio (Duque, García y Hurtado, 2017).

Aptitud social: establece el modo en que los individuos se vinculan con otros (Duque, García y Hurtado, 2017).

Variable Y: Liderazgo efectivo.

Definición conceptual: Es la habilidad de un líder para impactar en un equipo y direccionarlo rumbo a la consecución de una perspectiva o grupo de objetivos (Robbins y Judge, 2017).

Definición Operacional: Es la habilidad de un líder para impactar en un equipo y direccionarlo rumbo a la consecución de una visión o grupo de metas, mediante habilidades personales, habilidades interpersonales, y habilidades grupales

Siendo sus dimensiones:

Habilidades personales: Se considera en el progreso del conocimiento propio como “el control de si mismo”, la conducción del estrés y del tiempo con “grado sosegado en inspección” y resolución crítica y creativa de dificultades que determine la “clase de resolución” (Whetten y Cameron, citados por Ramírez, 2018).

Habilidades interpersonales: La conducción de la discordia “pactar”, incentivo al personal “proyecto de vida”, diálogo de soporte “escucha activa” y obtener poder e impacto “liderazgo” son esenciales en las relaciones con los diversos miembros de una empresa y con equipo al que se es parte (Whetten y Cameron, citados por Ramírez, 2018).

Habilidades grupales: Simboliza la encomienda “dar poder”, dirigir rumbo a una transformación beneficiosa “manejo”, concepción de unidades poderosas “equipos de trabajo” (Whetten y Cameron, citados por Ramírez, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población del presente estudio fueron el personal del BCP, Norte Chico, integrado por las agencias que se encuentran ubicadas en las ciudades de Huaral, Chancay, Huacho, Barranca, Chimbote y Huaraz; sienten un total de 180 personas.

Criterios de inclusión: personal del BCP que trabajen en las zonas de Huaral, Chancay, Huacho, Barranca, Chimbote y Huaraz; incluyen hombres y mujeres.

Criterios de exclusión: personal que ejerzan puestos de seguridad y limpieza.

Muestra: Para hallarla se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = muestra.

p y q = posibilidad. p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = unidades de desviación estándar. Valor de 1.96.

N = población.

E = error estándar de la estimación. Valor de 0.05.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 180}{0.0025(180 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 122.79$$

Entonces, reemplazando los datos, la muestra fue 123 personas del personal del BCP, Norte Chico.

Muestreo: Es no probabilísticas, ya que “la selección de aspectos no está sujeto de la posibilidad, sino de causas vinculadas con las cualidades del estudio o los objetivos del indagador” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 176).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta y los instrumentos a desarrollar fueron dos cuestionarios, los cuales evaluaron las variables en estudio, IE y Liderazgo efectivo. Ambos cuestionarios fueron respondidos por el personal del BCP, Norte Chico. “Un cuestionario se refiere a una serie de cuestionamientos en relación a una o más variables a cuantificar” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

Respecto a la Validación, esta se realizó mediante el Método Juicio de Expertos donde los tres expertos coincidieron en que los instrumentos eran aplicables.

Para determinar la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto, el cual demando el análisis de consistencia interna según la técnica de Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

A través los instrumentos se reunió información de la unidad de análisis que permitió determinar una base de información que fue analizados y de ello se obtuvo la información que posteriormente se presentó en las tablas y figuras en el capítulo de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizará el Rho de Spearman.

El software que se empleó fue el SPSS versión 27. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta el acatamiento la valiosa visión ética profesional, a partir del enfoque de las convicciones sociales, morales, las normas y reglas de la conducta que comprende la ética. Asimismo, se respetó los lineamientos establecidos por el APA V.7 y la Universidad Cesar Vallejo según lo mencionado en el CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. Lo cual asegura el logro de la perfección de la tesis.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

A) Análisis descriptivo

Tabla 1

Resultado de la Inteligencia Emocional y Dimensiones

	Necesita mejorar		Desarrollado		Muy desarrollado	
	f	%	f	%	f	%
Aptitud personal	19	15%	103	84%	1	1%
Aptitud social	19	15%	102	83%	2	2%
Inteligencia emocional	28	23%	91	74%	4	3%

Nota: Porcentajes respecto a los niveles de la variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones.

Fuente: Elaboración propia.

Se muestra en la Tabla 1 que en los niveles de la aptitud personal el 15% del personal demuestra una capacidad emocional por mejorar, el 84% presenta una habilidad desarrollada y el 1% presenta una capacidad emocional desarrollada. En cuanto a la aptitud social el 15% demuestra una capacidad emocional por mejorar, el 83% presenta una capacidad emocional desarrollada y el 2% mantiene una capacidad emocional muy desarrollada. Por último, en la inteligencia emocional en el 23% acota que prevalece una habilidad emocional por mejorar, en el caso del 74% demuestra una capacidad emocional desarrollada y el 3% demuestra una capacidad emocional muy desarrollada.

Tabla 2*Liderazgo Efectivo y Dimensiones*

	Bajo		Regular		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Habilidades personales	61	50%	57	46%	5	4%
Habilidades interpersonales	26	21%	75	61%	22	18%
Habilidades grupales	1	1%	20	16%	102	83%
Liderazgo efectivo	17	14%	33	27%	73	59%

Nota: Porcentajes respecto a los niveles de la variable Liderazgo Efectivo y sus dimensiones.

Fuente: Elaboración propia.

Se muestra en la Tabla 2 que en los niveles de las habilidades personales el 50% del personal consideran que se encuentra en un nivel bajo, el 46% presenta un nivel regular y el 4% evidencia un nivel alto. En cuanto a las habilidades interpersonales el 21% demuestra un bajo nivel, el 61% presenta un nivel regular y el 18% mantiene una un alto grado. En tercer lugar, al referirnos a las habilidades grupales el 1% aprecia un nivel alto, en el caso del 16% presenta un nivel regular y el 83%. Por último, en liderazgo efectivo en el 14% acota que prevalece un nivel bajo, en el caso del 27% demuestra una un grado regular y el 59% demuestra un alto nivel.

B) Análisis descriptivo bivariado

Tabla 3

Distribución de la Inteligencia Emocional y Liderazgo Efectivo

			Liderazgo efectivo			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Inteligencia emocional	Necesita mejorar	Recuento	17	5	6	28
		% del total	13.8%	4.1%	4.9%	22.8%
	Desarrollado	Recuento	0	27	64	91
		% del total	0.0%	22.0%	52.0%	74.0%
	Muy desarrollado	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0.0%	0.8%	2.4%	3.3%
	Total	Recuento	17	33	73	123
		% del total	13.8%	26.8%	59.3%	100.0%

Nota: Porcentajes respecto a la relación entre las variables inteligencia emocional y liderazgo efectivo.

Fuente: Elaboración propia.

Lo presentado en la Tabla 3, se describe que del total de encuestados que ubicaron al desarrollo del liderazgo con una baja efectividad el 13.8% acota que prevalece una habilidad emocional por mejorar. En el caso de los encuestados que manifestaron que el liderazgo se efectúa con una regular efectividad el 4.1% mantiene una capacidad emocional por mejorar, el 22% presenta una capacidad desarrollada y solo un 0.8% tiene habilidades muy desarrolladas. Por último, al considerar a los encuestados que indicaron que el liderazgo está realizándose con una alta efectividad el 4.9% resalta que su habilidad emocional se encuentra por mejorar, el 52% se presenta que esta un grado desarrollado y el 2.4% evidencia un nivel muy desarrollado.

Tabla 4*Distribución de la Aptitud Personal y Liderazgo Efectivo*

		Liderazgo efectivo			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Aptitud personal	Necesita mejorar	Recuento	17	2	0	19
		% del total	13.8%	1.6%	0.0%	15.4%
	Desarrollado	Recuento	0	31	72	103
		% del total	0.0%	25.2%	58.5%	83.7%
	Muy desarrollado	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%
Total		Recuento	17	33	73	123
		% del total	13.8%	26.8%	59.3%	100.0%

Nota: Porcentajes respecto a la relación entre la dimensión aptitud personal y la variable liderazgo efectivo.

Fuente: Elaboración propia.

Lo presentado en la Tabla 4, se describe que del total de encuestados que ubicaron al desarrollo del liderazgo con una baja efectividad el 13.8% acota que prevalece una habilidad emocional por mejorar. En el caso de los encuestados que manifestaron que el liderazgo se efectúa con una regular efectividad el 1.6% mantiene una capacidad emocional por mejorar y el 25.2% presenta una capacidad desarrollada. Por último, al considerar a los encuestados que indicaron que el liderazgo está realizándose con una alta efectividad el 58.5% resalta que su habilidad emocional se encuentra desarrollada el 0.8% evidencia un nivel muy desarrollado.

Tabla 5*Distribución de la Aptitud Social y Liderazgo Efectivo*

		Liderazgo efectivo			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Aptitud social	Necesita mejorar	Recuento	17	1	1	19
		% del total	13.8%	0.8%	0.8%	15.4%
	Desarrollado	Recuento	0	31	71	102
		% del total	0.0%	25.2%	57.7%	82.9%
	Muy desarrollado	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0.0%	0.8%	0.8%	1.6%
Total	Recuento	17	33	73	123	
	% del total	13.8%	26.8%	59.3%	100.0%	

Nota: Porcentajes respecto a la relación entre la dimensión aptitud social y la variable liderazgo efectivo.

Fuente: Elaboración propia.

Lo presentado en la Tabla 5, se describe que del total de encuestados que ubicaron al desarrollo del liderazgo con una baja efectividad el 13.8% acota que prevalece una habilidad emocional por mejorar. En el caso de los encuestados que manifestaron que el liderazgo se efectúa con una regular efectividad el 0.8% mantiene una capacidad emocional por mejorar, el 25.2% presenta una capacidad desarrollada y el otro 0.8% acota que mantiene una capacidad emocional muy desarrollada. Por último, al considerar a los encuestados que indicaron que el liderazgo está realizándose con una alta efectividad el 0.8% resaltó que su capacidad demuestra estar por mejorar, el 57.7% resalta que su habilidad emocional se encuentra desarrollada el 0.8% evidencia un nivel muy desarrollado.

4.2. Prueba de normalidad

Siendo la muestra mayor a 50 casos siendo representado por 123 trabajadores del BCP, Norte Chico, integrado por las agencias que se encuentran ubicadas en las ciudades de Huaral, Chancay, Huacho, Barranca, Chimbote y Huaraz; se decidió aplicar la Prueba de Kolmogorov- Smirnov donde el resultado de las variables de estudio resalto valores menores al 0.05. Ello significa que los datos no presentan una distribución normal, en tal sentido se decide aplicar la Prueba de Rho de Spearman.

Tabla 6

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Aptitud personal	0.132	123	0.000
Aptitud social	0.113	123	0.001
Inteligencia emocional	0.203	123	0.000
Liderazgo efectivo	0.147	123	0.000

^a Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1

Ho: Existe relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

H1: Existe relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

Tabla 7

Correlación de Rho de Spearman entre la Aptitud Personal y Liderazgo Efectivo

			Aptitud personal	Liderazgo efectivo
Rho de Spearman	Aptitud personal	Coeficiente de correlación	1.000	,530**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	123	123
	Liderazgo efectivo	Coeficiente de correlación	,530**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración propia.

Los datos expuestos en la Tabla 7 se establece que existe relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; ya que mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.530 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00 siendo un valor menor al 0.05.

Hipótesis específica 2

Ho: Existe relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

H1: Existe relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre la Aptitud Social y Liderazgo Efectivo

			Aptitud social	Liderazgo efectivo
Rho de Spearman	Aptitud social	Coefficiente de correlación	1.000	,453**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	123	123
	Liderazgo efectivo	Coefficiente de correlación	,453**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración propia.

Los datos expuestos en la Tabla 8 se establece que existe relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; ya que mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.453 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00 siendo un valor menor al 0.05.

Hipótesis general

Ho: Existe relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022.

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo Efectivo

			Inteligencia emocional	Liderazgo efectivo
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,554**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	123	123
	Liderazgo efectivo	Coeficiente de correlación	,554**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración propia.

Los datos expuestos en la Tabla 9 se establece que existe relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; ya que mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.554 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00 siendo un valor menor al 0.05.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general de la investigación fue de si existe vínculo entre la IE y el liderazgo efectivo de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; son estadísticamente reveladoras puesto que el valor de “p” fue de 0.00 menor a 0.05; además el valor de Rho de Spearman es de 0.554 ubicándolo en un grado positivo moderado; dichos efectos nos consienten sustentar en que en medida que la inteligencia emocional mejore sus niveles el liderazgo incrementara su efectividad. Bajo este contexto, Ruiz (2017) en su investigación donde certifica que, si hay vínculo entre la IE y el modo de liderato, lo cual se demuestra que en el ámbito laboral sobresalen los líderes con un manejo efectivo de sus competencias emocionales, por su potencial de influir en los demás, por su alta capacidad de confiar en sí mismo, así como de la motivación para lograr los objetivos organizacionales. Las conclusiones que arribo finalmente es que el 90% del a efectividad de un buen liderazgo depende de la inteligencia emocional. Es por ello, que hoy en día en el universo de las comercializaciones, es de sumo valor avanzar con el tema de las destrezas se vinculan con la inteligencia emocional. En ese marco, se contempla una relación entre IE del empleado y el liderato que se implanta en la empresa, siendo relevante que el líder tenga un grado de inteligencia emocional capaz de influir en un mejor desempeño del trabajador dentro de la empresa. Las compañías actuales consideran de mucho valor mejorar las habilidades del personal que está bajo su responsabilidad, para concretar los objetivos, en beneficio de la organización. Es así que, la IE y el liderato en un empleado se direccionan a frutos positivos en relación a la eficiencia y eficacia de la organización. Asimismo, Choque y Neyra (2021), concluyeron que la IE se vincula de modo directo y revelador con las clases de liderato. Con respecto a la sexualidad y edad, no hay distinción representativa.

La primera hipótesis de la indagación fue de si hay vínculo entre la aptitud personal y el liderato efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; son estadísticamente reveladoras puesto que el valor de “p” fue de 0.00 inferior a 0.05; además el valor de Rho de Spearman es de 0.530 ubicándolo en un grado positivo moderado; dichos resultados nos permiten sostener que los líderes son quienes orientan equipos de trabajo aquellos que están a cargo de

ejecutar el liderazgo cuya influencia sea beneficiosa en frutos y en el personal. En tal situación, las organizaciones requieren optimizar el rendimiento de sus jefes y perfeccionar su talento no únicamente en asuntos de manejo de personal, sino asimismo en los de manejo de personal lo cual no todas vienen desarrollando de manera óptima. Dichos datos se asemejan con Ríos y Vanegas (2016) donde se concluye que en la IE, el personal tiene la capacidad de manejar sus afectos y se adaptan con facilidad frente a cualquier contexto sin necesidad de estar perturbados a los planes y alteraciones de condiciones anímicas que puedan tener ciertos miembros del grupo de labor. Y en el caso del liderato, el tipo de más predominante en la compañía es el liderato transformacional, en el cual se tiene un vínculo líder – seguidor para laborar y destacar el talento que cada colaborador posee y que esto sea beneficioso para el colaborador como para la compañía y en el progreso en sus planes. Asimismo, el autor Schanks (2021) concluyó que hay una enérgica relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional.

La segunda hipótesis de la indagación fue de si hay vínculo entre la aptitud social y el liderato efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022; son estadísticamente reveladoras puesto que el valor de “p” fue de 0.00 inferior a 0.05; además el valor de Rho de Spearman es de 0.453 ubicándolo en un grado positivo moderado; dichos resultados nos permiten sostener que para llegar a ser un buen líder existen aspectos como la identidad, el contexto, las vivencias y la perspectiva personal, los cuales llegan a ser productos que establecen al momento de atribuir alguna cualidad al líder. Gallardo (2017) manifiesta que la conducta de un líder no solo es el resultado de los estudios que haya adquirido, sino también desarrollar su empatía y sociabilidad con los demás, asimismo poder manejar el estrés y trabajar en equipo. Asimismo, el autor Salcedo (2018) concluyo que la incidencia de la IE en las clases de liderazgo; se tiene el impacto de los 5 elementos de IE con la clase de estilo transformacional es regularmente admisible, en tanto que con la clase de liderato transaccional los elementos de la inteligencia emocional no generan algún impacto, y aquellos 5 elementos de la IE tiene un impacto perjudicial en la clase de liderazgo pasivo evitado.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determina que, si existe relación entre la aptitud personal y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022. Es decir que, si la organización desarrolla actividades de integración a manera que se fomente la integración de los trabajadores para trabajar en equipo será mayor el logro de tomar una adecuada solución a las circunstancias difíciles que se presenten en el entorno laboral.
2. Se determina que, si existe relación entre la aptitud social y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022. Es decir que la organización implemente talleres de coaching con el fin que fomenten el manejo de la comunicación asertiva y la integración interpersonal será mayor el esfuerzo del personal para aportar soluciones en cumplir con el avance de los objetivos.
3. Se determina que, si existe relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico, 2022. Es decir que, a medida que los trabajadores tengan un manejo efectivo de sus competencias emocionales, su potencial de influir en los demás, por su alta capacidad de confiar en sí mismo incrementara la motivación para lograr los objetivos organizacionales.

VII. RECOMENDACIONES

1. . Realizar actividades de manera permanente de integración con el fin que el personal incremente su confianza para trabajar en equipo y así favorecer las coordinaciones necesarias para la ejecución de trabajo.
2. Implementar talleres de coaching con el fin que se fomente el manejo de la comunicación asertiva y la integración interpersonal ya que un ambiente colaborativo complementa eficazmente en aportar soluciones para cumplir con el avance de los objetivos.
3. Facilitar ambientes propicios para que los trabajadores tengan un manejo efectivo de sus competencias emocionales, su potencial de influir en los demás, su alta capacidad de confiar en sí con el propósito de incentivar la motivación para lograr los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

- Adigüzel, Z., & Kuloğlu, E. (2019). Examination of the Effects of Emotional Intelligence and Authentic Leadership on the Employees in the Organizations [Examen de los efectos de la inteligencia emocional y el liderazgo auténtico en los empleados de las organizaciones]. *International Journal of Organizational Leadership*, 8, 13-30. Obtenido de https://ijol.cikd.ca/pdf_60412_51f88aa9607dc517180773bb24f97ca0.html
- Ahmetoglu, G., Leutner, F., & Chamorro, T. (2011). EQ-nomics: Understanding the relationship between individual differences in Trait Emotional Intelligence and entrepreneurship [EQ-nomics: Comprender la relación entre las diferencias individuales en el rasgo de inteligencia emocional y el espíritu...]. *Personality and Individual Differences*, 51(8), 1028-1033. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886911004028?via%3Dihub>
- Almeida, A., Bernardes, A., Pazetto, A., Marosti, C., Silvia, C., & Barboza, A. (2020). Leadership and job satisfaction in the Mobile Emergency Care Service context [Liderazgo y satisfacción laboral en el contexto del Servicio Móvil de Atención de Emergencia]. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 28, 1-10. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/BD6KR7tqRfXbSnkPqsHsb6x/?lang=en>
- Anand, R., & UdayaSuriyan, G. (2015). Emotional Intelligence and Its Relationship with Leadership Practices [La inteligencia emocional y su relación con las prácticas de liderazgo]. *International Journal of Business and Management*, 5(2), 65-76. Obtenido de <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/4359>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Grupo Patria.
- Barbuto, J., Gottfredson, R., & Searle, T. (2014). An Examination of Emotional Intelligence as an Antecedent of Servant Leadership [Un examen de la inteligencia emocional como antecedente del liderazgo de servicio]. Sage

- Journals*, 21(3), 315-323. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1548051814531826>
- Brito, J. (2016). Inteligencia emocional y liderazgo. *INNOVA Research Journal*, 1(4), 16-21. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/19/19>
- Campos, G., & Gili, M. (2020). A inteligência emocional e social auxiliando o líder a atuar no ciclo de sucesso nas organizações de serviço [Inteligencia emocional y social que ayuda al líder a actuar en el ciclo de éxito en las organizaciones de servicios]. *Revista ENIAC PESQUISA*, 9(2), 331-344. Obtenido de <https://ojs.eniac.com.br/index.php/EniacPesquisa/article/view/684>
- Chirania, V., & Kumar, S. (2017). A Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Leadership Abilities: Literature Review [Un estudio de la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades de liderazgo: revisión de la literatura]. *International Journal of Business Management and Leadership*, 8(1), 23-31. Obtenido de https://www.ripublication.com/ijbml17/ijbmlv8n1_03.pdf
- Choque, J., & Neyra, E. (2021). *Inteligencia emocional y estilos de liderazgo en trabajadores de MYPES de la ciudad de Ica, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60741/Choque_BJL-Neyra_SEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cipoleta, C. (2016). A Inteligência emocional no processo de gestão de pessoas [Inteligencia emocional en el proceso de gestión de personas]. *Revista De Empreendedorismo, Negócios E Inovação*, 1(2), 77-90. Obtenido de <https://periodicos.ufabc.edu.br/index.php/reni/article/view/167>
- Cougett, C., & Muria, A. (2017). *Estudio del liderazgo femenino y la inteligencia emocional en la Intendencia de Montevideo*. Tesis de maestría, Universidad

ORT Uruguay. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <https://dspace.ort.edu.uy/bitstream/handle/20.500.11968/3549/Material%20completo.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

Dartey, K., Annor, F., & Kojo, R. (2020). Leading with Emotions: An Empirical Study of A Tertiary Institution in Ghana [Liderar con emociones: un estudio empírico de una institución terciaria en Ghana]. *International Journal of Business*, 25(3), 249-265. Obtenido de <https://ijb.cyut.edu.tw/var/file/10/1010/img/866/V25N3-3.pdf>

Dos Santos, E., Amélia, M., Aparecida, M., & Erilúcia, M. (2015). Inteligência emocional e liderança: fatores preponderantes nas relações interpessoais das organizações [Inteligencia emocional y liderazgo: factores preponderantes en las relaciones interpersonales de las organizaciones]. *Revista Interfaces*, 3(8). Obtenido de <http://interfaces.leaosampaio.edu.br/index.php/revista-interfaces/article/view/512>

Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/212/21253726005/21253726005.pdf>

El Telbani, N. (2014). Emotional Intelligence and Leadership Abilities amongst the students of the Faculty of Economics and Administrative Science [Inteligencia emocional y habilidades de liderazgo entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas]. *An - Najah Univ. J. Res. (Humanities)*, 28(4), 941-992. Obtenido de https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/9.pdf

Fontes, A., & Soares, L. (2014). Avaliação da inteligência emocional: a relação entre medidas de desempenho e de autorrelato [Evaluación de la inteligencia emocional: la relación entre las medidas de desempeño y el autoinforme]. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 30(3), 339-346. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ptp/a/9f8XhwRC4w5vc4rnmrxKcVC/?lang=pt>

- Fontes, P., Pina, M., Dias, J., & Oliveira, F. (2018). A inteligência emocional e o desempenho dos colaboradores. Estudo empírico numa instituição financeira [Inteligencia emocional y desempeño de los empleados. Estudio empírico en una institución financiera]. *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa*, 17(3), 18-34. Obtenido de http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642018000300003&lang=pt
- Gallardo, C. (2017). *Inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en los colaboradores de la empresa Cencosud, Lima, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4082/TESIS%20-%20GALLARDO%20COLAN%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, C. (2019). *Habilidades de liderazgo del gerente de proyectos*. Artículo , Universidad de San Buenaventura. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7478/1/Habilidades%20de%20liderazgo%20del%20gerente_C%c3%a9sar%20Garc%c3%ada%20_2019.pdf
- García, S. (2018). Inteligencia emocional para un liderazgo efectivo. *Revista UPC - Review of Global Management*, 3(2), 12-13. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/767/764>
- Garduño, S. (2016). *El liderazgo y su relación con la inteligencia emocional en una empresa mexicana de servicios administrativos*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98750/TESIS%20COMPLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gomes, M., Tartarotti, L., & Costa, L. (2020). Inteligência Emocional e o Perfil dos Líderes de uma Cidade na Serra Gaúcha [La inteligencia emocional y el perfil de los líderes en una ciudad de la Serra Gaúcha]. *Revista Saber Humano*, 10(16), 96-114. Obtenido de <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/423/440>
- Görgens-Ekermans, G., & Roux, C. (2021). Revisiting the emotional intelligence and transformational leadership debate. *Journal of Human Resource Management*, 19. Obtenido de <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1279/2347>
- Hernández, M. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de Hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Maria.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Indira, R. (2018). A study on Leadership Styles and Emotional Intelligence among Managers in IT Industries at Chennai [Un estudio sobre estilos de liderazgo e inteligencia emocional entre gerentes de industrias de TI en Chennai]. *International Journal of Scientific Development and Research (IJS DR)*, 3(1), 43-49. Obtenido de <https://www.ijdsr.org/papers/IJS DR1801006.pdf>
- Mafuzah, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study Among Malaysian Teachers [Inteligencia emocional y desempeño laboral: un estudio entre maestros de Malasia]. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116000836>
- Miranda, K., & Tirado, L. (2021). *Relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo de los colaboradores de la empresa Multiservicios Punre SRL - 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28257/Tesis.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Mohammed, I. (2018). Change Leadership: The Role of Emotional Intelligence [Cambiar el liderazgo: el papel de la inteligencia emocional]. *SAGE Open*, 1-6. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244018800910>

Nabih, Y., Metwally, A., & Sabri, Y. (2016). Emotional intelligence as a predictor of leadership effectiveness [La inteligencia emocional como predictor de la eficacia del liderazgo]. *The Business and Management Review*, 7(5), 133-142. Obtenido de https://cberuk.com/cdn/conference_proceedings/conference_60273.pdf

Omosolape, O. (2014). Emotional Intelligence and Perceived Leadership Behaviour Effectiveness in Organizations [Inteligencia emocional y eficacia del comportamiento del liderazgo percibido en las organizaciones]. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(2), 262-269. Obtenido de http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_4_No_2_Special_Issue_January_2014/26.pdf

Ramírez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Investigación&Negocios*, 11(17), 23-29. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s2521-27372018000100004&script=sci_arttext

Recuenco, A. (Julio-Septiembre de 2020). Inteligencia emocional: El lenguaje de más valor en el mundo de hoy. *Revista UNITRU - Sciéndo*, 23(3), 197-205. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3123/3825>

Reshetnikov, V., Tvorogova, N., Hersonskiy, I., Sokolov, N., Petrunin, A., & Drobyshhev, D. (2020). Leadership and Emotional Intelligence: Current Trends in Public Health Professionals Training [Liderazgo e inteligencia

emocional: tendencias actuales en la formación de profesionales de la salud pública]. *Frontiers in Public Health*, 7(413), 1-7. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2019.00413/full>

Ríos, K., & Vanegas, N. (2016). *Estudio mixto de los estilos de liderazgo e inteligencia emocional de la empresa JEDUCA S.A.S.* Tesis de grado, Institución Universitaria de Envigado, Envigado. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/889/1/CD3627.pdf>

Rodrigues, N., & Rebelo, T. (2021). Análise do impacto das facetas da inteligência emocional (traço) e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho de tarefa [Análisis del impacto de las facetas de la inteligencia emocional (rasgo) y confianza en colegas de trabajar en el desempeño..]. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(1), 1-18. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/6QZgbPTRQSrq4Qpgn3YffRC/?lang=en>

Rosa, J., Pereira, J., & Colling, T. (2018). Desenvolvendo capacidades da inteligência emocional [Desarrollo de capacidades de inteligencia emocional]. *Saber Humano*, 8(12), 92-112. Obtenido de <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/309>

Ruiz, C. (2017). *El efecto de la inteligencia emocional en el liderazgo de los mandos medios la empresa CORENA S.A.* Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5844/1/T2412-MDTH-Ruiz-El%20efecto.pdf>

Salcedo, R. (2018). *Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca.* Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/1964/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20LIDERAZGO%2>

ODIRECTIVO%20DE%20LOS%20ADMINISTRADORES%20DE%20AGEN
Cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schanks, L. (2021). *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56865/Schanks_CLR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Siegling, A., Nielsen, C., & Petrides, K. (2014). Trait emotional intelligence and leadership in a European multinational company [Rasgo de inteligencia emocional y liderazgo en una empresa multinacional europea]. *Personality and Individual Differences*, 65, 65-68. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886914000695?via%3Dihub>

Silva, G., & Gili, M. (2020). A inteligência emocional e social auxiliando o líder a atuar no ciclo de sucesso nas organizações de serviço [Inteligencia emocional y social que ayuda al líder a actuar en el ciclo de éxito en las organizaciones de servicios]. *Revista Científica Hermes*(28), 513-526. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4776/477666544007/477666544007.pdf>

Singh, S., & Aditi. (2019). Managing Emotional Intelligence for Effective Leadership in Organization [Gestión de la inteligencia emocional para un liderazgo eficaz en la organización]. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 3(6), 515-519. Obtenido de <https://www.ijtsrd.com/management/other/23629/managing-emotional-intelligence-for-effective-leadership-in-organization/dr-seema-singh>

Swati, J., & Shyamalendu, N. (2019). A Study on the Numerous Elements of Emotional Intelligence and Leadership Qualities and Its Impact on Conflict Management: A Review of Literature [Un estudio sobre los numerosos elementos de la inteligencia emocional y las cualidades del liderazgo y...].

Journal of Management (JOM), 6(2), 111-120. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3525977

Ugoani, J., Amu, C., & Emenike, O. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: a correlation analysis [Dimensiones de la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional: un análisis de correlación]. *Independent Journal of Management & Production*, 6(2), 563-584. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4495/449544330016.pdf>

Anexo N°01: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable X: Inteligencia emocional	La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás (Goleman citado por Duque, García y Hurtado, 2017).	La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, mediante las aptitudes personales y aptitudes sociales.	Aptitud personal	Reconocimiento de emociones	01	Ordinal
				Expresión de emociones	02	
				Trabajo en equipo	03	
				Autoestima	04	
				Identificación y expresión de emociones positivas	05	
				Componentes de la personalidad	06	
				Orientación al logro	07	
				Identificación y expresión de emociones negativas	08	
				Compromiso interpersonal	09	
			Aptitud social	Percepción	10	
				Persuasión	11	
				Comunicación asertiva y desarrollo de habilidades	12	
				Expresión social de las emociones	13	
				Consecuencias del conflicto	14	
				Negociación	15	
				Relaciones interpersonales en el puesto de trabajo	16	
				Expresión de emociones en el puesto de trabajo	17	
Variable Y: Liderazgo efectivo	Es la habilidad de un líder para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas (Robbins y Judge, 2017).	Es la habilidad de un líder para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas, mediante habilidades personales, habilidades interpersonales, y habilidades grupales.	Habilidades personales	Manejo de uno mismo	18	Ordinal
				Nivel relajado en control	19	
				Estilo de solución	20	
			Habilidades interpersonales	Negociar	21	
				Plan de vida	22	
				Escucha activa	23	
				Ganar poder e influencia	24	
			Habilidades grupales	Empoderar	25	
				Gestión	26	
				Trabajo en equipo	27	

Anexo N°02

Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO EFECTIVO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la inteligencia emocional y liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

Instrucciones:

En el siguiente cuestionario marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en el siguiente cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	02	03	04	05

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL					
	APTITUD PERSONAL					
01	¿Tiene la capacidad de reconocer sus propias emociones?	1	2	3	4	5
02	¿Tiene la capacidad de expresar propias emociones?	1	2	3	4	5
03	¿Tiene la capacidad de trabajar en equipo?	1	2	3	4	5
04	¿Mantiene una autoestima alta?	1	2	3	4	5
05	¿Tiene la capacidad de identificar y expresar sus emociones positivas?	1	2	3	4	5
06	¿Reconoce cuáles son los componentes que forman su personalidad?	1	2	3	4	5
07	¿Su personalidad está orientado los logros?	1	2	3	4	5
08	¿Tiene la capacidad de identificar y expresar sus emociones negativas?	1	2	3	4	5
09	¿Mantiene un compromiso interpersonal?	1	2	3	4	5
	APTITUD SOCIAL					
10	¿Tiene la capacidad de acertar en sus percepciones que tiene hacia las demás personas?	1	2	3	4	5
11	¿Tiene la capacidad de persuadir?	1	2	3	4	5

12	¿Tiene la capacidad de mantener una comunicación asertiva?	1	2	3	4	5
13	¿Tiene la capacidad de expresar sus emociones hacia la sociedad?	1	2	3	4	5
14	¿Tiene la habilidad de manejar los conflictos?	1	2	3	4	5
15	¿Tiene la habilidad de negociar entiendo las emociones de la otra persona?	1	2	3	4	5
16	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales en el trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Tiene la capacidad de expresar sus emociones en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
N°	LIDERAZGO EFECTIVO					
	HABILIDADES PERSONALES					
18	¿Tiene la capacidad de manejar sus impulsos?	1	2	3	4	5
19	¿Mantiene un control relajado, siendo fácil de entender para las demás personas?	1	2	3	4	5
20	¿Busca siempre dar soluciones a los conflictos?	1	2	3	4	5
	HABILIDADES INTERPERSONALES					
21	¿Tiene la habilidad de negociar con las demás personas?	1	2	3	4	5
22	¿Incentiva en las demás personas a que su desempeño laboral sea parte fundamental en su plan de vida?	1	2	3	4	5
23	¿Tiene la capacidad de escuchar activamente a los demás?	1	2	3	4	5
24	¿Tiene la capacidad de generar poder e influencia?	1	2	3	4	5
	HABILIDADES GRUPALES					
25	¿Tiene la capacidad de empoderar al grupo de personas con quien trabaja?	1	2	3	4	5
26	¿Tiene la capacidad de gestionar al grupo de personas con quien trabaja?	1	2	3	4	5
27	¿Tiene la capacidad de lograr objetivos de manera eficiente trabajando en equipo?	1	2	3	4	5

Anexo N°03

Carta de consentimiento para aplicar el cuestionario



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huacho, 07 de febrero de 2022

Bach. Erika Alina Bernal Walde
Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente y a su vez dar respuesta a la solicitud, presentada el día 05 de febrero del 2022, por tal motivo concedo la autorización para la realización de cuestionarios correspondiente a su proyecto de investigación: " **Inteligencia emocional y liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte chico, 2022** ".

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes desearle los mejores éxitos para su investigación y futuro profesional.

Atentamente,

Sandra Patricia Torres A.
Gerente de Agencia
DNI 15738832 / MAT 220348
Gerencia de División Comercial

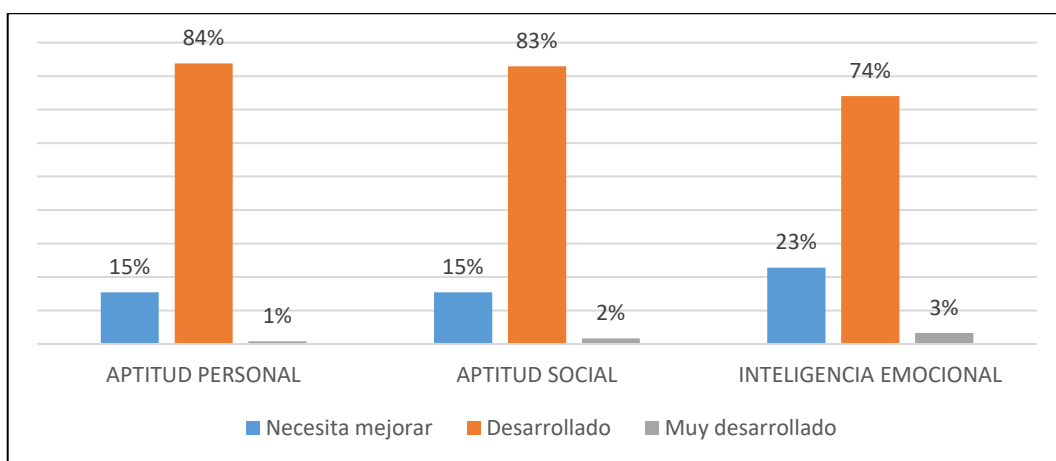
Gerente

Anexo N°04

Figuras de los resultados obtenidos

Figura 1

Inteligencia emocional y dimensiones.

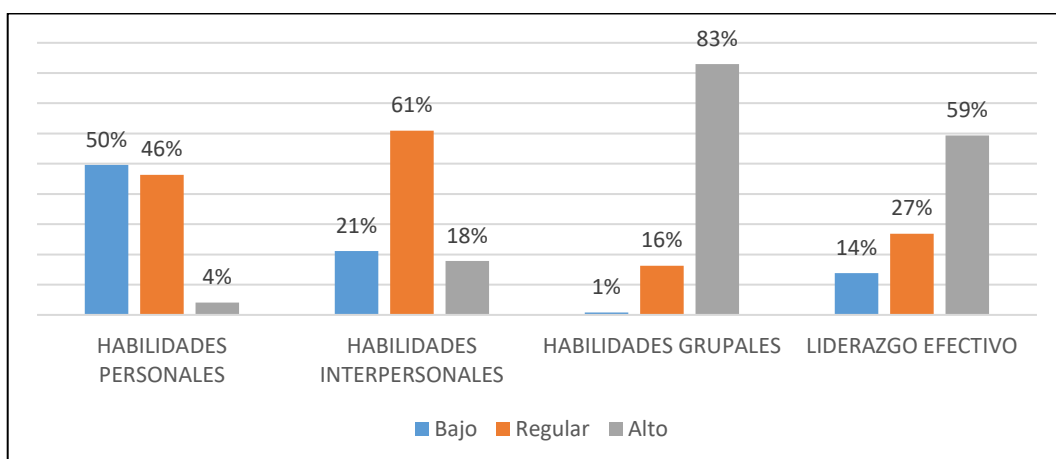


Nota: Porcentajes respecto a los niveles de la variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Liderazgo efectivo y dimensiones.

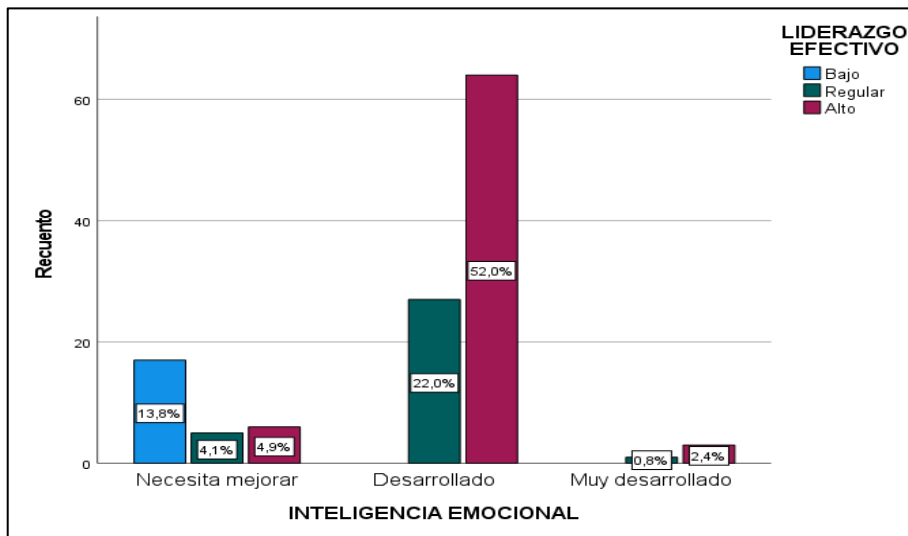


Nota: Porcentajes respecto a los niveles de la variable Liderazgo efectivo y sus dimensiones.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Inteligencia emocional y Liderazgo efectivo.

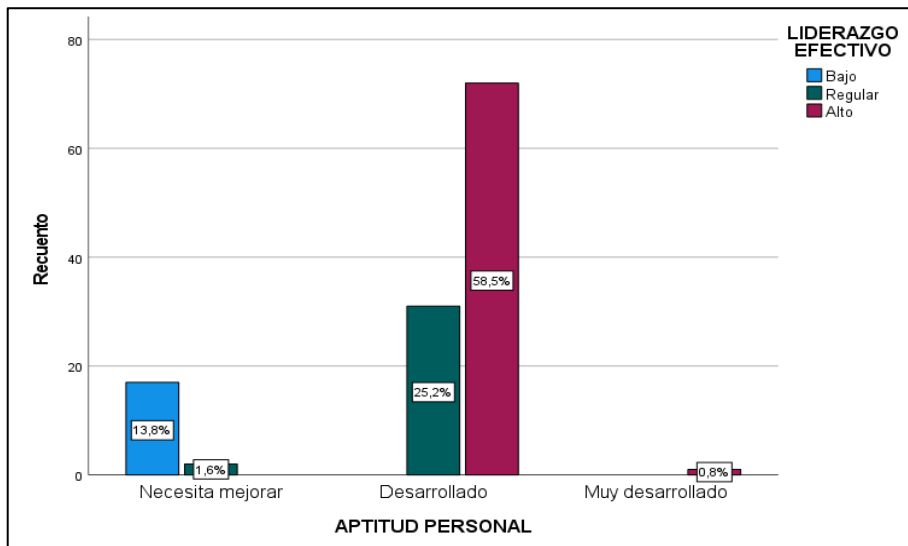


Nota: Porcentajes respecto a la relación entre las variables inteligencia emocional y liderazgo efectivo.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Aptitud personal y Liderazgo efectivo.

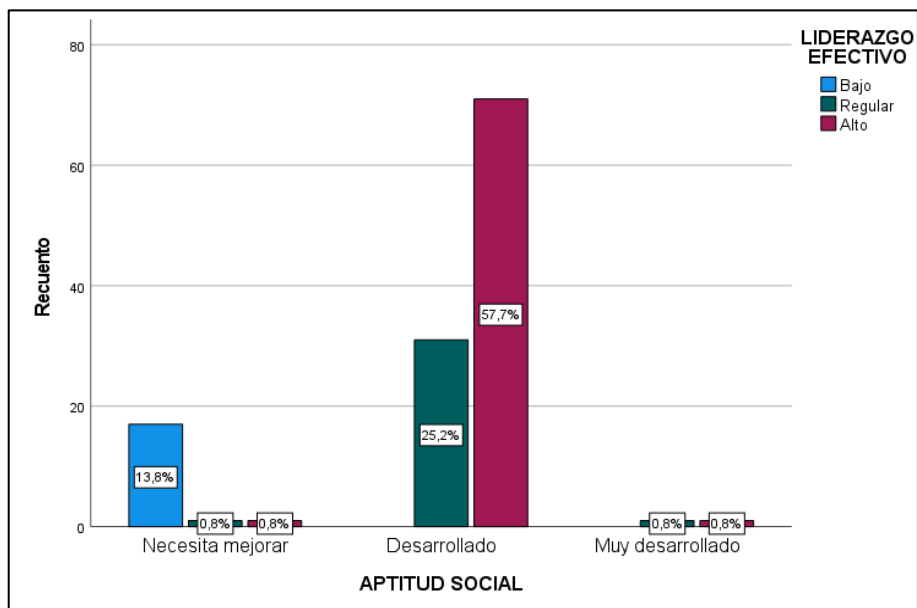


Nota: Porcentajes respecto a la relación entre la dimensión aptitud personal y la variable liderazgo efectivo.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Aptitud social y Liderazgo efectivo.



Nota: Porcentajes respecto a la relación entre la dimensión aptitud social y la variable liderazgo efectivo.

Fuente: Elaboración propia.


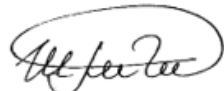

Anexo N°05

Validación por juicio de expertos

Constancia de Validación

Los tres expertos coincidieron en sus validaciones a los instrumentos de recolección de datos en lo siguiente:

Cuestionario dirigido a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Experto N°01	Experto N°02	Experto N°03
<p>Dra.: Sofía Irene Delgado Wong DNI: 16680531 Especialidad: Administración E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe</p>  <p>: Sofía Irene Delgado Wong</p>	<p>Dr.: Medalit Nieves Salcedo Rodríguez DNI: 15761015 Especialidad: Administración E-mail: msalcedor@unjfsc.edu.pe Código docente: DNU348 Adscrito a la Facultad de Ciencias en la EAP.de Matemática Aplicada.</p>  <p>Dr. Medalit Nieves Salcedo Rodríguez DNU 348</p>	<p>M(o).: Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez DNI: 15724937 Especialidad: Administración E-mail: dvalenzuela@unjfsc.edu.pe Código docente: DNU394 Adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales.</p>  <p>M(o). Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez DNU 394</p>

Anexo N°06

Confiabilidad del instrumento

A criterio de Hernández et al. (2014) describe a la confiabilidad de un instrumento como medición describe como grado en que su aplicación constante a un mismo individuo produzca los mismos resultados.

Para determinar la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto de 158 colaboradores de la organización, el cual demandó el análisis de consistencia interna según la técnica de Alpha de Cronbach.

Tabla

Análisis de fiabilidad de la variable de Inteligencia emocional

Marketing Interno	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Inteligencia emocional (0.900) (17 ítems)	Aptitud personal	0.814	9
	Aptitud social	0.896	8

Como se muestra en la Tabla los resultados del Alpha de Cronbach presentan valores mayores a 0,8 donde en las dimensiones de Aptitud personal y Aptitud social presenta una confiabilidad alta.

Tabla

Análisis de fiabilidad de la variable de Liderazgo efectivo

Marketing Interno	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Liderazgo efectivo (0.944) (11 ítems)	Habilidades personales	0.813	3
	Habilidades interpersonales	0.804	4
	Habilidades grupales	0.822	4

Como se muestra en la Tabla los resultados del Alpha de Cronbach presentan valores mayores a 0,8 donde en las dimensiones de habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades grupales una alta confiabilidad.

Anexo N°07

Data de la confiabilidad

INTELIGENCIA EMOCIONAL																
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
2	4	3	5	2	1	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4
2	5	5	4	3	3	3	1	5	1	1	2	4	2	5	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2
5	2	5	1	4	2	1	1	1	4	4	4	3	5	2	1	1
2	5	5	4	3	2	1	1	2	4	3	3	5	3	1	3	1
5	1	3	2	3	4	1	3	5	4	3	5	1	3	3	5	5
2	3	3	1	3	3	5	2	5	5	4	5	1	5	3	1	3
3	3	1	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	3	5	2	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	3
2	2	1	2	1	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	2	2
5	5	2	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3
5	2	2	4	4	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5
2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2
2	4	4	4	1	3	3	4	1	1	4	5	4	3	2	2	3
2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2
5	1	4	4	2	1	3	5	5	3	5	5	3	1	2	4	1

LIDERAZGO EFECTIVO										
P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
4	2	5	5	4	2	5	5	4	2	5
5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1
2	4	5	5	2	4	5	5	2	4	5
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
2	2	5	4	2	3	5	4	2	3	5
5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1
2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4
1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1
5	1	4	5	5	1	4	5	4	2	4

Anexo N°08

Baremación

Niveles y Rangos	Necesita mejorar	Desarrollado	Muy desarrollado
APTITUD PERSONAL	9 a 21	22 a 34	35 a 45
APTITUD SOCIAL	8 a 18	19 a 29	30 a 40
INTELIGENCIA EMOCIONAL	17 a 39	40 a 62	63 a 85

Niveles y Rangos	Bajo	Regular	Alto
HABILIDADES PERSONALES	5 a 8	9 a 12	13 a 15
HABILIDADES INTERPERSONALES	4 a 9	10 a 14	15 a 20
HABILIDADES GRUPALES	4 a 9	10 a 14	15 a 20
LIDERAZGO EFECTIVO	11 a 25	26 a 40	41 a 55

<i>Baremos de estimación de Rho de Spearman</i>	
Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo N°09: Base de datos por niveles

APTITUD PERSONAL	APTITUD SOCIAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL	LIDERAZGO EFECTIVO	HABILIDADES PERSONALES	HABILIDADES INTERPERSONALES	HABILIDADES GRUPALES
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	3	2	3
2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	3	2	3
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	1	2	3	2	2	3
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	3	2	1	3
2	2	3	2	1	2	3
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	3	3	1	3
2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2
2	2	1	2	2	2	3
2	2	2	3	3	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	2	3	2
2	2	2	3	1	3	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	3	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	3	3
2	2	2	3	1	3	3
2	2	2	3	1	2	3

2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	3	3
2	2	1	2	1	3	1
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	3	2	1	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	3	3
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
1	1	2	2	1	1	3
2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	1	3	2	3	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	1	3	3
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	3	3	1	2	3
2	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	2	3
3	2	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	1	3
2	2	2	3	1	3	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	2	1	1	3
2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	1	3
1	2	1	2	1	2	2

2	2	1	2	1	3	3
2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	2	1	2	3
2	3	2	3	2	3	2
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	3	3
2	2	1	3	1	3	3
2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	1	2	3
2	2	2	2	1	2	3
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	2	1	2	3
2	2	1	3	3	1	3
2	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	1	2	3

Anexo N°10: Base de datos (cuantitativo)

INTELIGENCIA EMOCIONAL	APTITUD PERSONAL	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	APTITUD SOCIAL	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
50	26	2	4	3	5	2	1	3	4	2	24	4	4	2	4	2	2	2	4
50	31	2	5	5	4	3	3	3	1	5	19	1	1	2	4	2	5	3	1
53	25	2	4	2	1	3	3	4	4	2	28	4	5	1	2	4	3	5	4
57	26	4	2	2	3	2	5	1	4	3	31	3	3	4	4	5	5	3	4
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
46	22	5	2	5	1	4	2	1	1	1	24	4	4	4	3	5	2	1	1
48	25	2	5	5	4	3	2	1	1	2	23	4	3	3	5	3	1	3	1
56	27	5	1	3	2	3	4	1	3	5	29	4	3	5	1	3	3	5	5
54	27	2	3	3	1	3	3	5	2	5	27	5	4	5	1	5	3	1	3
47	27	3	3	1	2	5	3	3	2	5	20	2	2	2	3	2	1	4	4
51	26	2	3	5	2	1	2	4	2	5	25	3	4	5	3	4	1	2	3
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
54	33	5	5	2	5	3	3	3	4	3	21	4	4	2	1	1	2	4	3
50	22	5	2	2	4	4	2	1	1	1	28	2	3	2	5	3	4	4	5
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
50	26	2	4	4	4	1	3	3	4	1	24	1	4	5	4	3	2	2	3
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
54	30	5	1	4	4	2	1	3	5	5	24	3	5	5	3	1	2	4	1
54	28	1	4	4	3	2	3	3	4	4	26	2	4	5	5	5	1	1	3
44	21	2	4	3	5	3	1	1	1	1	23	1	1	3	4	3	4	2	5
43	22	5	1	1	2	2	5	1	4	1	21	1	4	3	5	3	1	1	3
50	23	5	4	3	1	3	3	1	1	2	27	5	5	3	4	1	3	3	3
54	24	1	5	1	1	5	2	2	5	2	30	5	5	3	4	3	5	1	4
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
51	31	4	5	5	5	2	1	1	4	4	20	2	3	3	3	2	1	5	1
55	31	5	2	4	4	5	2	3	4	2	24	4	2	4	4	2	3	1	4
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
48	32	4	4	4	4	3	2	1	5	5	16	1	1	2	2	2	3	1	4
54	28	5	3	5	3	2	4	2	1	3	26	3	5	5	5	2	1	2	3
51	23	1	3	3	2	4	2	4	2	2	28	1	5	3	2	5	4	3	5
51	29	3	4	3	4	4	3	4	2	2	22	1	3	2	4	3	5	2	2
54	27	2	1	4	5	1	1	5	4	4	27	2	4	2	4	5	1	4	5
54	27	3	4	2	5	2	4	3	2	2	27	4	2	1	4	5	4	2	5
52	31	5	4	1	1	5	5	1	5	4	21	3	5	3	2	4	2	1	1
51	35	4	4	2	2	4	4	5	5	5	16	3	2	1	5	2	1	1	1
52	32	1	2	2	4	4	5	5	5	4	20	4	5	1	2	1	1	5	1
53	27	4	3	4	1	3	4	5	1	2	26	2	3	4	5	3	5	1	3
54	27	3	2	2	3	4	5	5	1	2	27	5	2	4	1	5	2	4	4
49	25	5	2	1	5	1	4	4	2	1	24	4	1	3	2	5	2	2	5

45	26	3	2	4	4	2	5	3	1	2	19	3	2	2	4	2	3	1	2
59	30	5	2	1	4	4	2	5	4	3	29	5	3	2	4	4	1	5	5
44	30	4	2	2	4	4	4	5	3	2	14	3	1	4	1	2	1	1	1
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
46	26	4	3	1	1	5	3	2	4	3	20	1	5	3	1	4	3	2	1
51	27	4	4	1	4	2	1	2	5	4	24	3	2	4	4	4	4	1	2
58	31	4	1	5	2	5	1	5	5	3	27	4	3	2	4	5	4	1	4
47	27	2	1	2	4	5	3	4	4	2	20	3	1	2	5	2	1	3	3
51	24	3	1	2	1	4	4	2	3	4	27	3	2	4	5	3	5	3	2
49	29	5	4	1	3	4	2	5	4	1	20	5	2	2	2	5	2	1	1
34	15	1	1	4	3	2	1	1	1	1	19	1	4	3	2	3	3	1	2
54	28	2	2	5	1	4	4	4	5	1	26	1	5	5	4	4	1	4	2
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
53	28	4	2	3	2	2	5	5	2	3	25	4	2	4	4	4	2	4	1
47	31	4	4	4	4	4	5	5	1	3	16	2	1	1	4	4	1	2	1
57	30	2	5	5	3	1	4	2	3	5	27	3	2	5	2	5	2	3	5
44	26	4	3	2	4	1	2	5	3	2	18	3	1	3	2	2	2	3	2
52	28	4	3	4	4	2	1	5	3	2	24	1	4	5	3	1	2	5	3
55	29	1	1	4	4	2	4	5	3	5	26	3	5	4	1	4	3	2	4
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
41	22	2	1	2	2	3	4	1	5	2	19	4	5	1	2	3	2	1	1
51	32	5	1	5	4	2	5	3	3	4	19	1	1	5	2	3	2	2	3
55	30	1	4	3	5	3	1	5	4	4	25	2	1	1	4	4	5	4	4
55	26	1	5	4	5	3	2	3	2	1	29	4	4	5	1	4	1	5	5
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
56	29	4	2	5	3	2	4	5	3	1	27	2	5	4	4	2	4	3	3
51	27	2	5	1	4	5	3	1	3	3	24	3	5	3	2	4	3	3	1
49	30	5	2	3	2	4	1	5	3	5	19	3	3	2	3	1	1	2	4
56	26	2	1	3	3	2	3	4	5	3	30	4	5	3	4	4	1	5	4
50	28	1	4	4	4	5	4	3	2	1	22	1	3	4	5	3	1	4	1
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
51	29	5	3	3	1	4	2	5	4	2	22	3	5	1	1	1	5	2	4
50	26	2	4	2	3	2	2	5	2	4	24	3	5	5	1	3	4	2	1
64	32	4	3	3	5	1	4	5	2	5	32	2	5	3	4	5	5	3	5
55	29	5	3	2	1	4	3	1	5	5	26	5	5	2	1	2	5	2	4
50	26	3	1	1	4	2	4	5	3	3	24	1	2	5	2	2	3	5	4
49	25	3	1	5	1	2	5	2	3	3	24	3	2	1	1	5	4	3	5
57	32	3	2	4	5	3	3	4	4	4	25	1	1	4	4	2	5	5	3
46	23	1	1	3	3	3	1	4	2	5	23	5	1	4	5	4	1	1	2
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
50	23	2	5	1	1	2	5	1	5	1	27	3	4	2	5	5	1	4	3
48	27	2	4	3	1	3	3	2	4	5	21	4	5	1	1	3	1	2	4
41	22	2	3	2	3	4	2	4	1	1	19	4	1	1	4	1	5	1	2
54	25	5	1	3	3	2	1	2	4	4	29	5	3	2	3	4	5	2	5
39	27	2	3	3	1	4	2	5	2	5	12	2	1	1	3	2	1	1	1

46	29	2	1	5	3	5	4	4	1	4	17	2	3	1	5	1	2	1	2
56	31	5	2	2	3	4	2	5	4	4	25	4	3	3	5	1	4	2	3
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
52	23	1	2	2	4	1	2	3	4	4	29	1	5	5	4	4	1	4	5
58	37	5	5	2	4	3	4	5	4	5	21	3	5	2	2	1	2	4	2
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
51	27	2	5	5	3	1	3	4	1	3	24	2	5	1	5	2	5	2	2
52	30	2	4	5	4	3	5	4	1	2	22	1	1	4	5	1	3	3	4
41	25	1	2	5	5	3	4	3	1	1	16	1	3	2	1	2	2	1	4
49	33	5	1	5	4	4	1	5	5	3	16	3	1	2	1	3	1	2	3
46	24	2	3	1	2	3	3	2	3	5	22	1	1	2	2	5	4	3	4
56	32	4	4	3	5	1	1	5	4	5	24	5	5	2	2	4	4	1	1
50	27	3	4	2	3	2	5	1	2	5	23	3	5	1	2	1	2	4	5
48	32	3	2	5	3	3	3	3	5	5	16	2	1	3	1	4	2	1	2
57	33	4	4	4	4	3	5	1	2	4	5	24	2	5	3	2	2	3	5
50	26	1	3	3	3	5	2	2	5	2	24	5	4	2	5	3	3	1	1
47	22	1	2	1	1	3	5	4	4	1	25	1	2	4	3	2	4	5	4
48	25	2	3	1	3	5	3	2	3	3	23	5	1	4	3	2	1	5	2
53	28	4	1	3	5	2	1	5	2	5	25	5	1	3	1	5	5	4	1
48	25	5	3	1	5	1	2	4	2	2	23	3	4	3	2	3	2	2	4
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
51	30	4	2	2	4	2	5	5	1	5	21	2	5	1	3	3	3	3	1
51	29	2	3	3	4	2	5	2	4	4	22	5	3	3	2	4	2	1	2
55	33	3	4	1	3	5	3	4	5	5	22	1	2	4	2	1	3	4	5
55	32	1	5	4	5	4	4	5	3	1	23	2	4	1	4	3	4	3	2
51	30	4	5	2	2	3	3	2	4	5	21	3	2	3	1	1	2	4	5
49	22	2	1	5	3	1	2	4	1	3	27	5	2	5	4	4	3	1	3
44	22	1	3	2	4	1	5	2	2	2	22	1	3	2	3	2	2	5	4
53	33	1	5	5	4	4	3	2	5	4	20	2	2	3	3	4	1	3	2
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
49	28	2	4	2	5	2	4	4	3	2	21	5	2	2	3	1	2	4	2
49	26	4	2	4	3	5	3	3	1	1	23	3	5	4	1	4	1	2	3
46	24	1	1	1	3	5	1	3	5	4	22	2	1	1	5	1	4	5	3
50	23	4	3	1	1	2	5	3	2	2	27	4	2	5	3	5	1	4	3
29	16	2	2	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	2	2	1	2	2	2
51	29	5	4	4	3	1	5	1	5	1	22	5	1	4	1	1	5	1	4
49	32	5	4	3	4	3	3	5	2	3	17	2	1	5	2	2	1	2	2
59	34	3	4	5	5	5	2	4	1	5	25	3	1	4	2	4	4	5	2
52	24	1	1	3	5	3	1	3	3	4	28	3	4	1	3	5	2	5	5

LIDERAZGO EFECTIVO	HABILIDADES PERSONALES	P18	P19	P20	HABILIDADES INTERPERSONALES	p21	p22	p23	p24	HABILIDADES GRUPALES	p25	p26	p27	p28
45	11	4	2	5	12	2	3	4	3	22	5	1	2	3
48	12	5	2	5	15	3	5	2	5	21	5	1	4	1
50	14	5	4	5	10	2	2	4	2	26	3	3	2	2
42	9	2	3	4	13	3	4	5	1	20	5	5	3	3
24	3	1	1	1	4	1	1	1	1	17	1	1	1	1
46	11	2	4	5	10	3	1	4	2	25	5	2	5	1
46	11	4	4	3	10	3	4	2	1	25	3	1	5	3
46	9	2	2	5	13	4	5	2	2	24	4	1	4	4
49	13	5	3	5	14	5	3	4	2	22	5	1	2	3
37	7	3	3	1	11	1	5	4	1	19	4	2	4	1
31	5	2	2	1	14	3	4	3	4	12	3	2	2	1
21	3	1	1	1	4	1	1	1	1	14	1	1	1	1
52	12	5	5	2	14	5	3	3	3	26	1	2	4	3
40	9	5	2	2	11	4	4	2	1	20	3	4	4	5
21	3	1	1	1	4	1	1	1	1	14	1	1	1	1
35	10	2	4	4	11	4	1	3	3	14	3	2	2	3
19	3	1	1	1	4	1	1	1	1	12	1	1	1	1
38	10	5	1	4	10	4	2	1	3	18	1	2	4	1
44	9	1	4	4	11	3	2	3	3	24	5	1	1	3
41	9	2	4	3	10	5	3	1	1	22	3	4	2	5
35	7	5	1	1	10	2	2	5	1	18	3	1	1	3
43	12	5	4	3	8	1	3	3	1	23	1	3	3	3
34	7	1	5	1	10	1	5	2	2	17	3	5	1	4
20	3	1	1	1	4	1	1	1	1	13	1	1	1	1
42	14	4	5	5	9	5	2	1	1	19	2	1	5	1
39	11	5	2	4	14	4	5	2	3	14	2	3	1	4
21	3	1	1	1	4	1	1	1	1	14	1	1	1	1
40	12	4	4	4	10	4	3	2	1	18	2	3	1	4
49	13	5	3	5	11	3	2	4	2	25	2	1	2	3
48	7	1	3	3	12	2	4	2	4	29	5	4	3	5
52	10	3	4	3	15	4	4	3	4	27	3	5	2	2
50	7	2	1	4	12	5	1	1	5	31	5	1	4	5
47	9	3	4	2	14	5	2	4	3	24	5	4	2	5
35	10	5	4	1	12	1	5	5	1	13	4	2	1	1
38	10	4	4	2	15	2	4	4	5	13	2	1	1	1
43	5	1	2	2	18	4	4	5	5	20	1	1	5	1
51	11	4	3	4	13	1	3	4	5	27	3	5	1	3
53	7	3	2	2	17	3	4	5	5	29	5	2	4	4
44	8	5	2	1	14	5	1	4	4	22	5	2	2	5
46	9	3	2	4	14	4	2	5	3	23	2	3	1	2
43	8	5	2	1	15	4	4	2	5	20	4	1	5	5
34	8	4	2	2	17	4	4	4	5	9	2	1	1	1
21	3	1	1	1	4	1	1	1	1	14	1	1	1	1

40	8	4	3	1	11	1	5	3	2	21	4	3	2	1
43	9	4	4	1	9	4	2	1	2	25	4	4	1	2
46	10	4	1	5	13	2	5	1	5	23	5	4	1	4
43	5	2	1	2	16	4	5	3	4	22	2	1	3	3
39	6	3	1	2	11	1	4	4	2	22	3	5	3	2
42	10	5	4	1	14	3	4	2	5	18	5	2	1	1
33	6	1	1	4	7	3	2	1	1	20	3	3	1	2
37	9	2	2	5	13	1	4	4	4	15	4	1	4	2
22	3	1	1	1	4	1	1	1	1	15	1	1	1	1
42	9	4	2	3	14	2	2	5	5	19	4	2	4	1
50	12	4	4	4	15	4	5	5	1	23	4	1	2	1
46	12	2	5	5	10	3	1	4	2	24	5	2	3	5
41	9	4	3	2	12	4	1	2	5	20	2	2	3	2
47	11	4	3	4	12	4	2	1	5	24	1	2	5	3
38	6	1	1	4	15	4	2	4	5	17	4	3	2	4
18	3	1	1	1	4	1	1	1	1	11	1	1	1	1
32	5	2	1	2	10	2	3	4	1	17	3	2	1	1
52	11	5	1	5	14	4	2	5	3	27	3	2	2	3
54	8	1	4	3	14	5	3	1	5	32	4	5	4	4
42	10	1	5	4	13	5	3	2	3	19	4	1	5	5
23	3	1	1	1	4	1	1	1	1	16	1	1	1	1
48	11	4	2	5	14	3	2	4	5	23	2	4	3	3
40	8	2	5	1	13	4	5	3	1	19	4	3	3	1
44	10	5	2	3	12	2	4	1	5	22	1	1	2	4
41	6	2	1	3	12	3	2	3	4	23	4	1	5	4
38	9	1	4	4	16	4	5	4	3	13	3	1	4	1
23	3	1	1	1	4	1	1	1	1	16	1	1	1	1
45	11	5	3	3	12	1	4	2	5	22	1	5	2	4
48	8	2	4	2	12	3	2	2	5	28	3	4	2	1
56	10	4	3	3	15	5	1	4	5	31	5	5	3	5
46	10	5	3	2	9	1	4	3	1	27	2	5	2	4
51	5	3	1	1	15	4	2	4	5	31	2	3	5	4
51	9	3	1	5	10	1	2	5	2	32	5	4	3	5
47	9	3	2	4	15	5	3	3	4	23	2	5	5	3
28	5	1	1	3	11	3	3	1	4	12	4	1	1	2
24	3	1	1	1	4	1	1	1	1	17	1	1	1	1
40	8	2	5	1	9	1	2	5	1	23	5	1	4	3
37	9	2	4	3	9	1	3	3	2	19	3	1	2	4
45	7	2	3	2	13	3	4	2	4	25	1	5	1	2
38	9	5	1	3	8	3	2	1	2	21	4	5	2	5
31	8	2	3	3	12	1	4	2	5	11	2	1	1	1
40	8	2	1	5	16	3	5	4	4	16	1	2	1	2
37	9	5	2	2	14	3	4	2	5	14	1	4	2	3
25	3	1	1	1	4	1	1	1	1	18	1	1	1	1
38	5	1	2	2	10	4	1	2	3	23	4	1	4	5

41	12	5	5	2	16	4	3	4	5	13	1	2	4	2
22	3	1	1	1	4	1	1	1	1	15	1	1	1	1
45	12	2	5	5	11	3	1	3	4	22	2	5	2	2
47	11	2	4	5	16	4	3	5	4	20	1	3	3	4
41	8	1	2	5	15	5	3	4	3	18	2	2	1	4
50	11	5	1	5	14	4	4	1	5	25	3	1	2	3
42	6	2	3	1	10	2	3	3	2	26	5	4	3	4
45	11	4	4	3	12	5	1	1	5	22	4	4	1	1
41	9	3	4	2	11	3	2	5	1	21	1	2	4	5
43	10	3	2	5	12	3	3	3	3	21	4	2	1	2
44	12	4	4	4	12	4	5	1	2	20	2	2	3	5
42	7	1	3	3	12	3	5	2	2	23	3	3	1	1
42	4	1	2	1	13	1	3	5	4	25	2	4	5	4
44	6	2	3	1	13	3	5	3	2	25	2	1	5	2
47	8	4	1	3	13	5	2	1	5	26	5	5	4	1
36	9	5	3	1	12	5	1	2	4	15	3	2	2	4
21	3	1	1	1	4	1	1	1	1	14	1	1	1	1
43	8	4	2	2	16	4	2	5	5	19	3	3	3	1
43	8	2	3	3	13	4	2	5	2	22	4	2	1	2
48	8	3	4	1	15	3	5	3	4	25	1	3	4	5
52	10	1	5	4	18	5	4	4	5	24	3	4	3	2
44	11	4	5	2	10	2	3	3	2	23	1	2	4	5
42	8	2	1	5	10	3	1	2	4	24	4	3	1	3
41	6	1	3	2	12	4	1	5	2	23	2	2	5	4
36	9	5	3	1	13	4	4	3	2	14	4	1	3	2
20	3	1	1	1	4	1	1	1	1	13	1	1	1	1
43	9	3	4	2	15	5	2	4	4	19	1	2	4	2
45	8	3	4	1	14	3	5	3	3	23	4	1	2	3
48	10	1	5	4	12	3	5	1	3	26	1	4	5	3
34	6	4	1	1	11	1	2	5	3	17	5	1	4	3
22	3	1	1	1	4	1	1	1	1	15	1	1	1	1
36	8	1	3	4	10	3	1	5	1	18	1	5	1	4
41	13	5	5	3	6	1	1	2	2	22	2	1	2	2
48	5	1	3	1	11	1	4	1	5	32	4	4	5	2
35	7	2	1	4	11	5	3	2	1	17	5	2	5	5