

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL BBVA DE
LA CIUDAD DE TACNA, 2020**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. Blanca Alicia Merino Albino

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO COMERCIAL

ASESOR:

DR. AMÉRICO FLORES FLORES

TACNA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de tesis a Dios, porque sin el nada es posible.

A mis padres Adolfo y Mirtha por darme la vida, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional.

A mi amada hija Camila Valentina por ser el motor que me impulsa a salir adelante y a quien quiero servirle como ejemplo de superación y perseverancia.

Y finalmente a mi compañero de vida Willian por motivarme cada día a crecer y a cumplir mis más grandes sueños.

RECONOCIMIENTO

Un reconocimiento especial a la Universidad Privada de Tacna por la oportunidad que brinda a los estudiantes de seguir creciendo profesionalmente y por dar las facilidades correspondientes de ir culminando etapas en nuestras carreras profesionales.

Doy también mi más sincero agradecimiento y reconocimiento a mi docente asesor el Dr. Américo Flores Flores por su apoyo a lo largo de este proceso.

A los docentes: El Dr. Gerardo Arias Vascones y al MBA. Víctor Samuel D. Márquez Tirado por su gentil y desinteresado apoyo en la parte evaluativa de la presente tesis.

Al gerente de la Oficina Tacna del Banco BBVA Perú Gonzalo Maguin Villalobos Razuri por dar las facilidades necesarias para llevar a cabo la investigación y por su ayuda como evaluador.

Muchas gracias a todos por su colaboración.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación de la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. Asimismo, se buscó determinar la relación del control de las emociones, la inteligencia interpersonal y la autonomía personal con el liderazgo transformacional, esto para conocer la importancia de estas dimensiones en el desarrollo de la creatividad, el adecuado cumplimiento de las demandas y el equilibrio emocional de los colaboradores. Por otra parte, se utilizó como metodología una investigación básica, ya que se utilizaron los datos obtenidos de la empresa BBVA de la ciudad de Tacna. Es descriptiva no experimental, ya que se centró en investigar el porqué de los sucesos. Correlacional, puesto que se analizó las características del comportamiento de las variables determinadas para luego relacionarlas. Debido a que no se manipuló de ninguna manera algunas de las variables indicadas en el presente estudio, el carácter de la investigación es noexperimental. De diseño transversal puesto que la información se recolectó en una parte del tiempo, es decir en el año 2021. Concluyendo que existe una relación significativa entre la variable Inteligencia emocional y el Liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020. Esta se determinó mediante el coeficiente de correlación la Rho de Spearman que tuvo como resultado ($r = ,418$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre la variable Inteligencia emocional y la variable Liderazgo transformacional.

Palabras clave: Inteligencia emocional, liderazgo transformacional, control de las emociones, inteligencia interpersonal y autonomía personal.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine what is the relationship between emotional intelligence and transformational leadership of BBVA employees in the city of Tacna, 2020. It also sought to determine the relationship between the control of emotions, interpersonal intelligence and personal autonomy with transformational leadership, this to know the importance of these dimensions in the development of creativity, the adequate fulfillment of the demands and the emotional balance of the collaborators. On the other hand, a basic research methodology was used, since the data obtained from the BBVA company in the city of Tacna was used. It is descriptive, not experimental, since it focused on investigating the why of events.

Correlational, since the characteristics of the behavior of the variables determined were analyzed and then related. Since some of the variables indicated in the present study were not manipulated in any way, the nature of the research is non-experimental. Cross-sectional design since the information was collected in part of the time, that is to say in the year 2021. Concluding that there is a significant relationship between the variable Emotional intelligence and the transformational leadership of the employees of BBVA of the city of Tacna in the year 2020. This was determined by the correlation coefficient of Spearman's Rho that resulted in ($r = .418$), which indicates that there is a weak positive correlation between the variable Emotional intelligence and the variable Transformational leadership.

Keywords: Emotional intelligence, transformational leadership, control of emotions, interpersonal intelligence and personal autonomy.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
RECONOCIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
TABLA DE CONTENIDOS	vi
LISTA DE TABLAS.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
I. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Identificación y determinación del Problema.....	2
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema Principal.....	3
1.2.2. Problema Secundario	4
1.3. Objetivo: generales y específicos.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación	4
1.4.1. Justificación e importancia	4
1.4.2. Alcances de la investigación.....	5
II. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del estudio.....	6

2.1.1.	Internacionales	6
2.1.2.	Nacionales.....	7
2.1.3.	Locales	8
2.2.	Bases Teóricas.....	9
2.2.1.	Inteligencia emocional	9
2.2.2.	Liderazgo transformacional.	14
2.3.	Definición de conceptos básicos	20
2.4.	Sistema de Hipótesis	21
2.4.1.	Hipótesis General.....	21
2.4.2.	Hipótesis Específicas	22
2.5.	Sistema de Variable e indicadores	22
2.5.1.	Operacionalización de la variable inteligencia emocional.....	22
2.5.2.	Operacionalización de la variable liderazgo transformacional	23
III.	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	24
3.1.	Tipo de Investigación	24
3.2.	Diseño de la Investigación	24
3.3.	Nivel de Investigación.....	24
3.4.	Ámbito de la Investigación	24
3.5.	Población y Muestra del Estudio.....	24
3.5.1.	Población.....	24
3.5.2.	Muestra	25

3.6. Criterios de Selección.....	25
3.6.1. Criterios de inclusión	25
3.6.2. Criterios de exclusión	25
3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	25
3.8. Validación y confiabilidad del instrumento	25
3.9. Procesamiento y Análisis de datos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.10. Presentación de resultados.....	27
3.11. Presentación de tablas de frecuencia	31
3.12. Contraste de hipótesis	34
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	41
APÉNDICE.....	48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable inteligencia emocional</i>	22
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable liderazgo transformacional</i>	23
Tabla 3 <i>Valoración de expertos</i>	26
Tabla 4 <i>Estadísticas de confiabilidad Inteligencia emocional</i>	27
Tabla 5 <i>Estadísticas de confiabilidad Control de emociones</i>	28
Tabla 6 <i>Estadísticas de confiabilidad Inteligencia interpersonal</i>	28
Tabla 7 <i>Estadísticas de confiabilidad Autonomía interpersonal</i>	29
Tabla 8 <i>Estadísticas de confiabilidad Liderazgo transformacional</i>	29
Tabla 9 <i>Estadísticas de confiabilidad Motivación inspiracional</i>	30
Tabla 10 <i>Estadísticas de confiabilidad Comportamiento idealizado</i>	30
Tabla 11 <i>Estadísticas de confiabilidad Consideración individualizada</i>	30
Tabla 12 <i>Cuadro general de varemos</i>	31
Tabla 13 <i>Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable Inteligencia emocional</i>	32
Tabla 14 <i>Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable Liderazgo transformacional</i>	33
Tabla 15 <i>Niveles de Correlación de Spearman</i>	34
Tabla 16 <i>Tabla de correlacional de la Variable Inteligencia emocional y la variable Liderazgo transformacional</i>	35
Tabla 17 <i>Tabla de correlacional de la dimensión Control de emociones y la variable Liderazgo transformacional</i>	35
Tabla 18 <i>Tabla de correlacional de la dimensión Inteligencia interpersonal y la variable Liderazgo transformacional</i>	36
Tabla 19 <i>Tabla de correlacional de la dimensión Autonomía personal y la variable Liderazgo transformacional</i>	37

INTRODUCCIÓN

Para la identificación y determinación del problema sin duda han aparecido nuevas estrategias creativas e innovadoras las cuales generan un buen desarrollo en las empresas, se ha ido transformando la coyuntura actual requiriendo la inteligencia emocional de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, con esto se formuló el problema principal que es cómo se relaciona la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna,

En el marco teórico, uno de los antecedentes concluye que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional. La variable inteligencia emocional se define como la capacidad de percibir emociones con precisión (Moscoso, 2019). Liderazgo transformacional se define como el sujeto que demuestra el valor total más elevado entre formas de actuar o guiar, sentirse identificado con el propósito del grupo (Daniel, 2020).

Para la metodología se optó por una investigación relacional no causal básica, no experimental y diseño transversal, los cuestionarios se aplicaron a los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. Los cuestionarios del sistema de inteligencia emocional y de liderazgo transformacional serán validados por criterio de juicio de expertos, tomando en cuenta a 3 jueces involucrados en el tema y para la confiabilidad interna de los ítems se utilizó el estadístico alfa de Cronbach y su semejante alfa de omega.

Para los resultados la variable Inteligencia emocional del total de colaboradores del BBVA, el 72% considera estar en un buen nivel de Inteligencia Emocional, para la variable Liderazgo transformacional del total de colaboradores del BBVA, el 92% considera estar en un buen nivel de Liderazgo transformacional. Por otro lado, tiene un Sig. = ,038 que es menor a 0,05 por lo tanto rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que indica que si existe relación significativa entre las variables.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del Problema

En la actualidad sin duda han aparecido nuevas estrategias creativas e innovadoras, las cuales generan un buen desarrollo en las empresas. Las empresas que tengan colaboradores con una adecuada inteligencia emocional, logran obtener el éxito, ya que conllevan a que se encuentren emocionalmente estables para poder comprometerse con la misión y visión de su organización. En este sentido, intervienen algunos factores como la experiencia y diversas habilidades que son propias de cada sujeto. Ante ello surge un problema ¿qué pasa cuando los colaboradores no tienen una buena inteligencia emocional? Para ello, se debe buscar soluciones para poder encontrar y guiar a los colaboradores para crear buenas relaciones en el entorno y ayudar a los colaboradores a mejorar el control de sus emociones. Las organizaciones están necesitando personas que tengan actitudes positivas y la experiencia para demostrar buena labor, se busca colocar a cada trabajador en el puesto correcto para que este pueda desempeñar una correcta función, esta se verá reflejada en el resultado final de sus metas. (Dávila & Inga, 2018).

En una revista del BBVA en Perú menciona que el coronavirus está afectando las emociones de los colaboradores, ya que ha sido causante de muchas pérdidas familiares cercanos. Se ha ido transformando la coyuntura actual al nivel económico y de salud, Lo que requiere que haya una buena inteligencia emocional de los colaboradores para el correcto desarrollo de sus funciones. Los directivos de las empresas requieren controlar sus emociones, sentir el valor del colaborador para generar rentabilidad del mismo. Existe un problema y para esto se requiere de líderes que inspiren a mejorar el desarrollo personal, también la capacidad de transformar los pensamientos para la consecución de metas y propósitos que son vitales para el crecimiento de la organización. (Álvarez, 2020)

En el Perú un problema a solucionar son los líderes transformacionales que previo a pedir a sus colaboradores que laboren, deben motivarlos y enseñarles a laborar eficientemente sin que alguien los empuje, también anime a su equipo con empatía, reconoce el trabajo, esfuerzo que da el colaborador. Los eventos de reconocimiento son básicos para mantener un buen clima sobre todo por la crisis que estamos viviendo hoy en día, el trabajo del líder en identificar la necesidad del trabajador y muestre interés en ello.

Las empresas no deben tener malos líderes, porque de ello depende el que la organización llegue a concretar las metas establecidas. Un líder debe ser alguien a quien se pueda tomar como guía y motive a crecer en grupo (Romero, 2020).

En la memoria anual de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) indican que el liderazgo transformacional está relacionado a cómo se realizan las acciones dentro de la empresa. Con esto, el problema de definir las formas de colaborar con liderazgo seguirá transformándose logrando impulsar la inteligencia emocional, también, solucionar el problema de mejorar la calidad de nuestros productos y servicios empoderando a los colaboradores (Fernández, Loo, Nureña, & Roca, 2020).

Es así, que mediante la presente tesis se busca encontrar la relación de las prácticas de inteligencia emocional y el liderazgo transformacional, tomando en cuenta la identificación de acciones buenas y malas, las cuales afectan el normal desenvolvimiento de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna. Con lo anterior se formuló el principal problema ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020?

1.2.2. Problema Secundario

a) ¿Cómo se relaciona el control de emociones con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020?

b) ¿Cómo se relaciona la inteligencia interpersonal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020?

c) ¿Cómo se relaciona la autonomía personal con el liderazgo transformacional de los colaboradores de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020?

1.3. Objetivo: generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación de la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

a) Determinar cuál es la relación del control de emociones con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

b) Determinar cuál es la relación de la inteligencia interpersonal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

c) Determinar cuál es la relación de la autonomía personal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación e importancia

a) Valor teórico

Puesto que tiene como variable la inteligencia emocional, que es una nueva forma de ver al colaborador como ser importante para la empresa. Esto mejor la participación, creatividad y mejoramiento continuo del individuo. En cuanto a las habilidades blandas del liderazgo transformacional, ayuda a garantizar el crecimiento y el de la empresa.

b) Implicaciones prácticas

Puesto a que se brindara información para mejorar el trabajo del colaborador con efectividad, dando una renovación a los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, es importante ya que se lograra una mayor satisfacción laboral por parte de la unidad de investigación que serán los colaboradores y a su vez para el mejoramiento del funcionamiento de la institución, y el rendimiento del BBVA de la ciudad de Tacna, aprovechando para atraer a los mejores trabajadores de la ciudad.

c) Utilidad metodológica

Los instrumentos utilizados en esta investigación pueden servir para próximas investigaciones en temas como inteligencia emocional y liderazgo en los colaboradores.

La investigación contribuirá al incremento del conocimiento científico, y los resultados de esta investigación pueden servir para próximas investigaciones que tengan similitud a temas como inteligencia emocional y liderazgo en los colaboradores.

d) Relevancia empresarial

Puesto que en el desarrollo de la investigación se encontrará información para mejorar el conocimiento empresarial, ya que es necesario tener buenos líderes en las empresas con el fin de generar una correcta inteligencia emocional, con esto se puede obtener mejores resultados en la empresa.

1.4.2. Alcances de la investigación

Esta investigación abarco únicamente hasta la información de los estados financieros como estados de resultados, balance general y flujos de ventas del periodo 2020.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Según Ruiz (2017), en su tesis titulada “El efecto de la inteligencia emocional en el liderazgo de los mandos medios la empresa CORENA S.A.”, tuvo como objetivo determinar El efecto de la inteligencia emocional en el liderazgo de los mandos medios de la empresa CORENA S.A. Se desarrolla el marco organizacional y el enfoque metodológico de la investigación, se han desarrollado para adecuar el entorno de CORENA S.A. al entorno. Y la evidencia actual en cuestión. Por otro lado, describe el diseño de investigación utilizado para obtener y analizar la información, las herramientas seleccionadas y sus métodos de aplicación. El último es el proceso de recopilación de datos del objeto de investigación. La conclusión es que se encuentra que todos los empleados de CORENA S.A se encuentran en estado “débil” en las cuatro 71 dimensiones de la tabla de coeficientes emocionales: entorno actual, conocimientos emocionales, habilidades y valores emocionales y creencias.

Según Montoya (2019), en su tesis titulada “Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo transformacional y una mirada al enfoque de capacidades.”. Tuvo como objetivo analizar la población de líderes del sector químico de Medellín-Colombia, con la aplicación de las pruebas MLQ 5X Short para el Liderazgo Transformacional y el ESCI, desarrollado por Goleman. Respecto a su metodología, el presente estudio tiene un carácter cuantitativo de tipo correlacional, y su propósito es utilizar herramientas estadísticas para evaluar el impacto de una variable sobre otra. Dado el interés de esta investigación, las herramientas diseñadas y verificadas por Bass, Avolio y Goleman se utilizan para estudiar el liderazgo y la inteligencia emocional, respectivamente, y se aplican a poblaciones específicas. La conclusión es que el modelo de regresión lineal no es el mejor modelo para explicar la relación entre la variable dependiente (componente de liderazgo transformacional) y la variable independiente

(variable de inteligencia emocional). Obviamente, la variable que define la inteligencia emocional tiene una alta incidencia en el componente de liderazgo transformacional, pero es necesario ampliar el alcance de la investigación e incluir otras variables para definir el comportamiento de liderazgo transformacional.

2.1.2. Nacionales

Según Ramos (2020), en su investigación “Liderazgo transformacional de directivos e identidad corporativa en los colaboradores de la Empresa Qtzal S.A.C – Huaraz. L”. tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional de directivos y la identidad corporativa en los colaboradores de la Empresa Qtzal S.A.C – Huaraz. Para tal fin se desarrolló una investigación cuantitativa con diseño no experimental, correlacional y transversal, por conveniencia, se aplicó a una muestra de 25 empleados de Qtzal, la cual fue seleccionada por muestreo no probabilístico. La técnica utilizada es la encuesta, de la que se derivaron dos cuestionarios. La conclusión del estudio es que, según la opinión del 56% de los evaluados, el nivel de liderazgo transformacional gerencial es regularmente apreciado y tiene una tendencia creciente, que es reconocida por el 44% de los empleados. Asimismo, con base en el 56% de los evaluados, el nivel de imagen corporativa de los socios está bien evaluado.

Según Pinazo (2018), en su investigación “Inteligencia emocional y liderazgo transformacional de los docentes de la Institución Educativa N°20395 de Huaral2016.”. Tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional de los docentes de la I.E. N° 20395 Nuestra Señora de Fátima de Huaral-2016. El diseño es no experimental y el tipo descriptivo correlacional, la indagación es de enfoque cualitativo, se usó la técnica de la observación y de instrumento un cuestionario. La conclusión del estudio es que el procesamiento de datos y la investigación muestran que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el

liderazgo transformacional de los profesores de I.E. 20395 Fátima de Huaral-2016. Las pruebas demuestran que la Rho de Spearman está altamente correlacionada con 0.749 (valor de $p = .000 < .05$).

2.1.3. Locales

Según Conde (2018), en su investigación “Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en el personal médico de la Microred Metropolitano de la Red de Salud Tacna, 2018”. Tuvo como objetivo Relacionar las características de Inteligencia emocional con las prácticas de liderazgo en el personal médico de la Microred Metropolitano de la Red de Salud Tacna, 2018. Respecto a la metodología el tipo de investigación se realizó una investigación observacional, prospectiva de corte transversal analítico. La conclusión del estudio es que el tipo de liderazgo preferido por el grupo de investigación es el *laissez-faire* (que representa el 100% de la población de investigación), y existe una relación proporcional directa entre la inteligencia emocional y el liderazgo. No hay diferencia basada en características sociodemográficas.

Según Larico (2018), en su investigación “El liderazgo transformacional y la motivación del capital humano de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna – agencias Tacna, 2016”. Cuyo objetivo fue determinar el grado y sentido de la correlación entre el liderazgo transformacional con la motivación del capital humano de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Agencias Tacna, 2016, para fortalecer la gestión directiva de la entidad financiera. Respecto a su metodología el tipo de investigación es básica, diseño de la Investigación descriptivo correlacional no experimental, de corte transversa. El estudio concluyó que el liderazgo transformacional no tiene correlación significativa con la motivación del capital humano, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Inteligencia emocional

a. Definición

Las capacidades de un sujeto no solo son fomentadas por su coeficiente intelectual, también es fomentada y fortalecida a causa del entorno, por otro lado si se requiere de esto puede perjudicar el intelecto causando pérdidas intelectuales, Entonces permite estar conscientes de las emociones y sentimientos, los cuales darán mejores alternativas de crecimiento personal (Goleman, 1995).

Se define como la capacidad de percibir emociones con precisión, con base en esta definición operativa, la capacidad de regular las emociones para promover el desarrollo personal está conceptualizada con lo siguiente: percibir el estado emocional, la capacidad de Comprender y regular las emociones naturales y las emociones es una forma de desarrollo personal (Moscoso, 2019).

Basándose en Goleman (1995), menciona que en la actualidad las habilidades de una persona no solo se miden por su coeficiente intelectual, sino por su influencia en funciones como el nivel de conocimiento, en lo que lo diferencia verdaderamente. Por lo tanto, es el poder para identificar y guiar sus emociones y de su entorno (Barría, 2020).

b. Funciones

Según Mesa (2016), La teoría de la gestión tradicional enfatiza las funciones simples que deben tener las organizaciones para descubrir su efectividad, cada empresa debe crear actividades simples, estas son:

- F. técnica: Principalmente funciones comerciales, dedicadas a la creación de bienes y servicios.

- F. de negocio: Se refiere a la compra, venta y trueque. Destacan la necesidad de la creación correcta y aseguran que los productos lleguen y se consuman en buenas condiciones.
- F. financiera: Enfatizan al buscar y gestionar el tesoro, y el gerente es un el representante de gran importancia, porque gestiona todo el flujo de la entidad y evita el abuso de capital.
- F. de seguridad: Es la comodidad de la organización y de los empleados, y al conocimiento de personal sobre protección y limpieza.
- F. contable: Está envuelto en el costo, estadísticas e inventarios. Trate de sostener el mejor gestor de cada estado financiero y sus proyectos y estados en todo momento.
- F. administrativas: Se responsabilizan de planificar, relacionar y supervisar las funciones anteriores. Deberán coincidir de forma efectiva y eficaz para encontrar un cronograma y un control general aceptable para toda la organización.

c. Dimensiones e Indicadores

Según Santos (2019), podemos considerar las siguientes dimensiones e indicadores para inteligencia emocional:

- **Control de emociones**

Dentro del área de intercambio entre dos personas, es necesario crear capacidades para distinguir las actitudes del sujeto a partir de gestos y expresiones. Estos gestos y expresiones han alcanzado cierto grado de consenso sobre su significado emocional en la cultura. Por lo tanto, la tendencia a tratar las emociones debe tratarse claramente en las actividades diarias.

Indicadores

- Empatía

Se utiliza como una poderosa estrategia en el desarrollo de las labores, busca concientizar, con cariño, generosidad y respeto, para mejorar las relaciones, desde el autoconocimiento y autopercepción, permite a los colaboradores identificar sus propias necesidades y sentimientos, entender su parte débil y mejorar su potencial (Cardoso, 2020).

- Relaciones interpersonales

Los colaboradores emocionalmente inteligentes tienen el poder con el que perciben, comprenden y manejan las emociones con su experiencia y en la intervención con el entorno. Construir relaciones más sanas para que impacten positivamente en la calidad de vida, también en nuestro bienestar. Un colaborador que desarrolle habilidades emocionales, genera buenas relaciones sociales (Universidad del Rosario, 2019).

- Responsabilidad social

La cual se comprende como el manejo de la recepción de las expectativas los grupos de interés cercanos a la organización. Es relevante hacer una inclusión, de los agentes principales, los grupos de interés. Cada interesado o grupo que pueda afectar a la organización gracias a sus acciones u opiniones, o lo contrario si se da el caso (Ruiz, 2017).

• **Inteligencia interpersonal**

Habilidad para comunicarse acerca del grande y múltiple mundo de las propias emociones, entender lo que dicen acerca de sí mismo y del entorno, también puede llevar la actividad de controlarla y poder dar respuesta de forma más adecuada y menos arriesgada (Universidad del Rosario, 2019).

Indicadores

- Comprensión de sí mismo

Es el poder controlarse a uno mismo para poder guiarse en el control del intercambio con otro, también permite entender el resultado de los colaboradores en el lugar de acción, en el especial, la innovación de habilidades, capacidades, y destrezas que tienen los colaboradores para ejercer su función, llamadas competencias en el trabajo (Duque, García, & Hurtado, 2017).

- Asertividad

Este concepto se relaciona al proteger los derechos y la locución decente, directa y conveniente de los conocimientos y emociones de sí mismo, Un colaborador auto asertivo se respeta y respeta a los otros, se responsabiliza y no deja que se sobrepasen (Guzmán, 2021).

- Auto concepto

Es como uno se describe así mismo, en los diferentes estados que se desarrollan en el proceso del día a día. Incluyen el pensamiento que se tiene de la propia personalidad y conducta, también como la creatividad, opiniones, ideas sobre sí mismo, ocupa un lugar privilegiado en el comienzo, desarrollo y conclusión de la autoestima (Zenteno, 2017).

- Autorrealización

Es cuando se logra conseguir las carencias intelectuales, la de victoria y la de autonomía, esto hace necesidad a que sea reconocido. La carencia social incluida al primer nivel de las necesidades superiores propuestas por Maslow, se puede comparar con la satisfacción completa del lugar de trabajo (Cadena, 2019).

• **Autonomía personal**

Los participantes deben utilizar la terminología adecuada para mejorar la capacidad de habilidades específicas y expresar verbalmente emociones que son comunes en su propia

cultura. De esta forma, se obtienen signos específicos del entorno, que vinculan las habilidades emocionales con sus funciones sociales adaptativas.

- Solución de problemas

Es configurado en base a que es un indicador primordial para el desarrollo de actividades cotidianas y el tomarlas en cuenta al momento de realizar alguna actividad. Con esto, aprender a solucionar problemas, se visualiza en identificar su carácter conductual, en cual es procedimiento y el resultado es exacto (Gamarra & Pujay, 2021).

- Prueba de la realidad

Es la habilidad para determinar entre lo real e irreal. Hay cosas que siempre van a estar en el entorno, no importa quién intervenga, o si no es controlado por nadie. Al realizarla prueba de realidad no existen los supuestos, con esto la realidad es de acuerdo al sujeto (Serrano, 2019).

- Flexibilidad

Se puede describir como la habilidad que tiene el colaborador para controlar sus pensamientos, emociones y acciones para resolver casos constantes, tiene la facilidad de poder adaptarse, ya que esto es visible a ser visto por otro sujeto del entorno (Alvino & Huaytalla, 2016).

d. Modelos

Según Fernández y Hernández (2018), el modelo de habilidad solo se enfoca en el entorno actitudinal de los datos y la investigación sobre las habilidades intervinientes en el desarrollo, algunos son los siguientes:

- **Mayer y Salovey**

Estas hipótesis asumen que el lóbulo prefrontal del neocórtex tiene un conjunto de capacidades o destrezas cognitivas que pueden evaluar, percibir, manejar, expresar y dirigir

las actitudes de manera sabia, y adaptarse a la realización de la felicidad según las normas sociales. Y valora la ética.

- **Extremera y Fernández- Berrocal**

Entre los estudiantes de alto nivel, se utiliza en diversas investigaciones basadas en la experiencia. También ha sido validado en distintas muestras y ha demostrado su efectividad en escuelas y entornos clínicos.

- **Goleman**

Estableció la existencia del negocio emocional (CE), esta oportunidad de negocio está en contra del IQ, puesto que los dos se complementan. Esta complementariedad se refleja en las relaciones mutuas que tienen lugar.

- **Bar-on.**

El modelo distingue los siguientes factores: habilidades interpersonales, adaptabilidad, capacidades interpersonales, manejar del estrés y emociones en general.

- **Oriolo y Cooper**

El Oriolo y Cooper es utilizado como una herramienta para comprender a los seres humanos en su conjunto. Tiene soporte confiable estadístico y ya está verificado por gerentes de nivel medio contratados en los Estados Unidos.

2.2.2. Liderazgo transformacional.

2.2.2.1. Definición

Se refiere al comienzo del accionar y la manera de comportamiento establecida entre el jefe y los colaboradores de la organización. Establece y busca conductas establecidas por la entidad y medios para realizar el trabajo de una manera más eficiente, tiene los tiempos organizados y da a conocer el mal actuar del colaborador (Fleishman, 1953).

Este sujeto demuestra el valor total más elevado entre formas de actuar o guiar, la conexión entre el líder y el colaborador no solamente se refiere a las satisfacciones

personales, sino el sentirse identificado con el propósito del grupo. También inspiran tomarlos como guía para el desarrollo de los propósitos de la empresa (Daniel, 2020).

Tiene capacidad de transformar el entorno laboral mediante la habilidad de trabajar con otras personas, al esforzarse para poder adaptarse al cambio. Esta forma de liderar se refleja en el positivismo de la actitud, y mejora a la proyección de una imagen de admiración y respeto. (Salvo & Cisternas, 2021)

2.2.2.2. Modelos teóricos de estrés laboral

Según Mansilla (2018), considera que existen varios factores que afectan el desempeño laboral entre ellos está el estrés por lo cual expone los siguientes modelos:

- Interacción entre demandas y control

Estresarse es el producto la relación entre necesidades psicológicas altas y poco poder de decisión. La demanda laboral proviene de cuando produzcan las empresas, por otro lado, el orden de mando se plasma en un diagrama.

- Interacción entre demandas, control y apoyo social

Introduce al apoyar socialmente como regulador, de esta forma, el alto grado de gratitud de la sociedad en el trabajo disminuye el impacto del estrés, por otra parte, que el bajo grado aumenta el impacto del estrés. La calidad y cantidad de gratitud a la sociedad que brindan los encargados y colegas.

- Desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

El estrés en el trabajo es producto de escases de alguno de siguientes circunstancias: necesidades de trabajo que se presenta en entornos laborales que incluyen estimulación técnica, sociales, intelectuales o financiero y el apoyo laboral el cual depende del entorno laboral y recursos disponibles relacionados con el cumplimiento de los requisitos.

- Desajuste entre demandas y recursos del trabajador

Es causado por un déficit del ajuste entre las necesidades y requisitos del trabajo a realizar como también de los recursos que disponen los trabajadores para satisfacer estas necesidades, el modelo expone que se encuentra en un mal manejo del ambiente y las necesidades de los colaboradores frente a estas demandas es lo que genera presión en ellos.

- Orientado a la dirección

Se incluyen funciones empresariales los cuales son internos organizados y supervisados, sistemas para generar, sistemas de liderazgo personal, además funciones externas como contacto familiar, situación financiera y aspectos legales, estos factores estresantes afectarán la percepción y la apreciación de la situación por parte de los trabajadores.

- Desbalance entre esfuerzo y recompensa

Asume que la presión de trabajo ocurrirá cuando esta sea alta, la presión se ha puesto en funcionamiento, enfocándose en las variables que mantienen la presión como variables de ganas externas, variables de ganancia interno y variables de resultados. El sacrificio laboral es externo (necesidad y obligación) o interno (gran apoyo para afrontarlo).

2.2.2.3. Causas del estrés laboral

Según Muñoz (2019), indica que uno de los más grandes conflictos en la actualidad es el estrés laboral, que incluye los siguientes motivos:

- Asedio o acoso del empleador en el lugar de trabajo.
- Actividades significativamente responsables.
- Funciones contradictorias de los trabajadores.
- Poca motivación.
- Falta de beneficios.
- Problema de colaboradores o empleadores.

- Carga de labores excesiva.
- Físicamente expuesto a riesgos continuos.
- Horas de excesivas de trabajo.
- Acelerar la labor.
- Preocupaciones por ser retirado.
- Necesidad de posibilidad de coordinar la vida personal y laboral.
- Función de momentos en muchos casos, para esto es necesario realizar tareas

dentro del tiempo registrado.

2.2.2.4. Prevención del estrés laboral

Según Muñoz (2018), existen técnicas que ayudarían las personas a prevenir y sobrellevar el estrés laboral, las cuales son expuestas a continuación:

- T. respiratorias: complicados durante un proceso acelerado, fatiga crónica.
- T. de relajación progresiva: se puede utilizar para depresión, ansiedad, baja autoestima, impotencia, fobia, miedo, hipertensión arterial, tensión muscular, dolor de cabeza, enfermedades del sistema digestivo, insomnio, temblores, tics, etc.
- Tecnología de autohipnosis: es muy eficaz para el dolor de cerebro, dolor de espalda y cuello, enfermedades del sistema digestivo (como intestino irritable, fatiga, fatiga crónica, insomnio, trastornos del sueño).
- Tecnología de entrenamiento autólogo: se puede utilizar para la tensión muscular, presión arterial alta, enfermedades del sistema digestivo, fatiga, fatiga crónica, insomnio y otros trastornos del sueño.
- Técnicas para detener pensamientos: útiles en situaciones específicas de ansiedad, fobia, miedo, trastorno obsesivo compulsivo y pensamientos no deseados.

2.2.2.5. Dimensiones

Según Ramos (2020), podemos considerar las siguientes dimensiones:

- **Motivación Inspiracional**

Es el nivel cuando se va liderar expresando un visionar atractivo y desafiante para los colaboradores. El líder inspira a los colaboradores a trabajar con un elevado grado de entusiasmo, comunican positiva sobre las misiones futuras y brindan información a las tareas que están a punto de completarse (Jesus, 2016).

Indicadores

- Optimismo en actividades

Es el intento de proyectarse con ganas ganadoras sobre algún acontecimiento más próximo, las perspectivas de logro casi siempre terminando siendo ideas cumplidas. Las capacidades y las experiencias no son todo para lograr los propósitos si no se acompañan de una buena actitud, en especial situaciones que necesitan constancia para ganar a la derrota (Montanyá, 2021).

- Decisiones para el bienestar

En la actualidad se requiere como un fin en el desarrollo del colaborador, lo que piensa, lo adquirido y lo aprendido, es decir lo que tiene para producir generando un agradable entorno laboral necesario, sigue la evolución económica en grupo como un propósito para generar bienestar (Ganuza, 2021).

- **Comportamiento idealizado**

En términos generales, este es el grado en que el líder inspira a los colaboradores, asume esfuerzo y requiere a sus pensadores. Los líderes fomentan y cultivan la creatividad y cultivan la capacidad de las personas para pensar de manera extraordinaria y única. Los líderes, demuestran significa el aprender es de suma importancia, mientras que las circunstancias imprevistas se ven como generadores de aprendizaje (Castro, 2016).

Indicadores

- Ideas innovadoras

Es el explorar, estudiar y analizar las propiedades de los diversos productos o servicios que existen para mejoría de la sociedad. Con esto, aprovechar las oportunidades innovadoras para obtener un resultado eficiente, el conservar el entorno, la protección y asegurando la correcta verificación de estos (Delgado, 2020).

- Desarrollo de creatividad

Se generan en reacción a las actividades diarias, las personas empiezan a desarrollar ideas, leer, investigar, innovarse o desempeñar funciones de una manera diferente. Son esenciales para la agenda de desarrollo sostenible. Incitan a crear diversos caminos de solución, factor necesario para el desarrollo de una empresa (UNCTAD, 2021).

- Manejo de situación

Es la entidad o persona que está en la búsqueda de resolver algún problema, es esencial en la junta de decisiones para disminuir gastos y pérdidas en las actividades. Es necesario que este sujeto tome en cuenta las prioridades de todos para tener un resultado equitativo y en beneficio de todos (OMS, 2021).

- **Consideración individualizada**

Por lo general, está relacionado con la medida en que el guía satisface las carencias de los colaboradores. Los líderes brindan simpatía y apoyo y mantienen la comunicación abierta. Esto se refiere a que cada individuo da lo mejor de sí para la mejor del equipo y espera ser retribuido (Jesus, 2016).

Indicadores

- Desarrollo personal

- Se refiere a la evolución del sujeto hasta su más alto límite psicosocial, el cual

lleva a una persona a querer mejorar constantemente. Se refiere a caminar por diferentes

caminos, para conocimiento propio, comienza desde el primer día en que se comienza las labores y termina cuando es despedido o renuncia a la entidad (universia, 2019).

- Manejo empático

Tiene como función ser capaz de comprender y compartir los estados de ánimo de las personas del entorno, dando respuesta a cualquier actividad que requiera. Entender la situación del otro, es una influencia necesaria entre diversas para interactuar y adaptarse a un entorno (Vatal, Otero, & Gaeta, 2020).

- Claridad en sus propuestas

Enfocado a incorporar mayor información en el momento de dar ideas, reduciendo la información irrelevante. Orientado en utilizar óptimas técnicas de tal manera que genere una solución comprendida por el grupo. Hace esfuerzo para mejorar frente a la competencia, impulsando el claro desarrollo comprendido por los intervinientes (Vizcarra, 2020).

2.3. Definición de conceptos básicos

- Inteligencia

Es la habilidad de captar y concluir para poder resolver obstáculos, de una manera racional, lógica y analizada, al hablar de una sola inteligencia dejamos de lado a las demás por lo tanto se sabe que el conocer sobre algo no es un principal indicar para medirlo, ya que una persona puede no saber demasiado pero sí procesa exactamente los datos (Llorente, 2018)

- Optimismo

Es tener esta actitud en la vida nos ayuda a perseverar en el afrontamiento de las dificultades y afrontar cualquier tipo de adversidad, esta es la habilidad de los colaboradores con la que logran superar entornos traumáticos (Lavarello & Espinoza, 2017).

- Decisiones para el bienestar

Diseñar un entorno propicio para la toma de decisiones es importante para el bienestar y el desarrollo humanos. Desde el entorno organizacional específico hasta el diseño e implementación de políticas públicas. Las oportunidades de elección y toma de decisiones de las personas que se brindan en el entorno organizacional afectan el bienestar y el desarrollo humano de las personas (Lopera & Echeverri, 2018).

- Ideas innovadoras

Las ideas innovadoras y el abuso de herramientas pueden mejorar levemente la sostenibilidad de los restaurantes populares, y la conclusión es que, si las personas involucradas en ideas emprendedoras no recibirán beneficios económicos a cambio, entonces no mostrarán interés en su desarrollo. y sostenibilidad, que conduce al fracaso (Bances, 2018).

- Desarrollo de creatividad

Una razón necesaria para estudiar el ser creativo es incentivar los colaboradores a ser mejor creativos, sea en mejora de su entorno o de sus propios logros. Puede aprender estrategias específicas que son útiles para problemas similares a la investigación (campos, matemáticas, ingeniería y técnicas de diseño), pero es importante enseñar métodos de resolución de problemas de manera creativa (Palacios & Ruiz, 2019).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

2.4.2. Hipótesis Específicas

a) El control de emociones se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

b) La inteligencia interpersonal se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

c) La autonomía personal se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

2.5. Sistema de Variable e indicadores

2.5.1. Operacionalización de la variable inteligencia emocional.

Tabla 1

Operacionalización de la variable inteligencia emocional.

Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección
Capacidad del colaborador en reconocer los propios sentimientos y ajenos, auto motivarse y manejar sus emociones correctamente, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás.	Control de emociones Inteligencia interpersonal Autonomía personal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones • Responsabilidad social • Comprensión de sí mismo • Asertividad • Auto concepto • Autorrealización • Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad 	Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

2.5.2. Operacionalización de la variable liderazgo transformacional

Tabla 2

Operacionalización de la variable liderazgo transformacional.

Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección
Cambios y resultados reales que se reflejan en los seguidores, para poder lograr sus propósitos y compartir sus conocimientos, los cuales deben estar receptivos al cambio (Edison, 2017).	Motivación inspiracional Comportamiento idealizado Consideración individualizada	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo en actividades • Decisiones para el bienestar • Ideas innovadoras • Desarrollo de Creatividad • Manejo de situación • Desarrollo personal • Manejo empático • Claridad en sus propuestas 	Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Se realizó una investigación básica, ya que su propósito busca producir conocimientos y teorías, se utiliza la observación con el fin de que sea menos complicado plasmar la información de las variables inteligencia emocional y liderazgo transformacional (Hernández & Fernández, Metodología de la investigación, 2014).

3.2. Diseño de la Investigación

Se realizó un plan, que determino las variables del estudio, como se realizó el control, manipulación, observación y la medida; también señala la cantidad de observación que se realizó y como medirlo (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2013).

En el presente estudio, el diseño de la tesis es no experimental, puesto que las variables no serán controladas ni manipuladas, se limitó a mirar las actividades naturalmente en su habitud, de corte transversal puesto que la información se recolectó en una parte del tiempo, es decir en el año 2021.

3.3. Nivel de Investigación

Relacional no causal ya que se centró en investigar el porqué de los sucesos. Correlacional, puesto que se analizó las características del comportamiento de las variables determinadas para luego relacionarlas. (Hernández & Fernández, Metodología de la investigación, 2014).

3.4. Ámbito de la Investigación

Los cuestionarios se aplicaron a los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

3.5. Población y Muestra del Estudio

3.5.1. Población

Los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

3.5.2. Muestra

No fue necesario calcular la muestra, puesto que se tomó la totalidad de la población que en el momento estaba disponible para responder al cuestionario, siendo un total de 25 colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

3.6. Criterios de Selección

3.6.1. Criterios de inclusión

- Colaboradores que mantengan permanencia en la empresa.
- Colaboradores de cualquier orientación sexual.
- El cuestionario se aplicará a los colaboradores que estén en planilla en el

BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

3.6.2. Criterios de exclusión

- Colaboradores que estén menos de un mes en la empresa.
- No se tomarán en cuenta otros bancos.
- El cuestionario no se aplicará a los colaboradores que no estén en planilla en el

BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como herramienta se utilizó el cuestionario.

Para la recolección de datos se aplicó una estrategia de forma presencial en el BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.

3.8. Validación y confiabilidad del instrumento

Los cuestionarios del sistema de inteligencia emocional y de liderazgo transformacional serán validados por criterio de juicio de expertos, tomando en cuenta a 3 jueces involucrados en el tema y para la confiabilidad interna de los ítems se utilizó el estadístico alfa de Cronbach y su semejante alfa de omega.

Tabla 3*Valoración de expertos.*

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión	Porcent
Experto 1	MBA	Marquez Tirado Víctor Samuel D.	Favorable	90%
Experto 2	Economista	Gonzalo Maguin Villalobos Razuri	Favorable	93%
Experto 3	Doctor	Arias Váscones Gerardo	Favorable	90%

Nota: Elaboración propia.

3.9. Procesamiento y Análisis de datos

Para procesar y analizar los datos se realizó en base al software estadístico IBM SPSS Statistics 25. También se midió la prueba de normalidad para contrarrestar si es que se sigue una distribución normal o no, se contrastó las hipótesis con el estadígrafo de regresión lineal simple.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados.

En primer lugar, se realizó un análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de los instrumentos con el coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald.

En la tabla 4, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad del instrumento de la variable “Inteligencia emocional”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, se puede decir que son extraídos de la cantidad de ítems de alternativas para responder y la proporción de la varianza del cuestionario donde se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.833$ y $\omega = 0.846$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 4

Estadísticas de confiabilidad Inteligencia emocional.

Nº ítems	Cronbach's α	McDonald's ω
16	0.833	0.846

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 5, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de la dimensión “Control de emociones”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, donde se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.707$ y $\omega = 0.742$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 5*Estadísticas de confiabilidad Control de emociones.*

Cronbach's α	McDonald's ω
0.707	0.742

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 6, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de la dimensión “Inteligencia interpersonal”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, donde se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.837$ y $\omega = 0.862$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 6*Estadísticas de confiabilidad Inteligencia interpersonal.*

Cronbach's α	McDonald's ω
0.837	0.862

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 7, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de la dimensión “Autonomía interpersonal”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, donde se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.784$ y $\omega = 0.795$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 7

Estadísticas de confiabilidad Autonomía interpersonal.

Cronbach's α	McDonald's ω
0.784	0.795

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 8, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad del instrumento de la variable “Liderazgo transformacional”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, se puede decir que son extraídos de la cantidad de ítems de alternativas para responder y la proporción de la varianza del cuestionario donde se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.680$ y $\omega = 0.737$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 8

Estadísticas de confiabilidad Liderazgo transformacional.

Nº items	Cronbach's α	McDonald's ω
13	0.680	0.737

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 9, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de la dimensión “Motivación inspiracional”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.617$ y $\omega = 0.680$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 9

Estadísticas de confiabilidad Motivación inspiracional.

Cronbach's α	McDonald's ω
0.617	0.680

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 10, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de la dimensión “Comportamiento idealizado”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.440$ y $\omega = 0.451$) demostrando así que el instrumento utilizado poco confiable.

Tabla 10

Estadísticas de confiabilidad Comportamiento idealizado.

Cronbach's α	McDonald's ω
0.440	0.451

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

En la tabla 11, se realizó el análisis estadístico de confiabilidad para medir la confiabilidad de la dimensión “Consideración individualizada”, a través del coeficiente Alfa de Cronbach y para tener más certeza con los resultados se utilizó el coeficiente Omega de McDonald, se obtuvo el siguiente resultado ($\alpha = 0.668$ y $\omega = 0.697$) demostrando así que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla 11

Estadísticas de confiabilidad Consideración individualizada.

Cronbach's α	McDonald's ω
0.668	0.697

Nota: Elaboración propia, en el programa JAMOVI.

Continuando con el desarrollar de los resultados para la tabulación se utilizó tablas de Baremos en Microsoft Excel, en el cual se consideran 3 cortes o escalas que son malo, regular, bueno por cada uno de las variables y dimensiones para luego agruparlos en el programa SPSS.

Tabla 12

Cuadro general de baremos.

		N° DE PREGUNTAS	MINIMO	MAXIMO	RANGO	INTERVALO	AMPLITUD
X	Inteligencia emocional	16	16	80	64	3	21.33
X1	Control de emociones	6	6	30	24	3	8.00
X2	Inteligencia interpersonal	5	5	25	20	3	6.67
X3	Autonomía interpersonal	5	5	25	20	3	6.67
Y	Liderazgo transformacional	13	13	65	52	3	17.33
Y1	Motivación inspiracional	5	5	25	20	3	6.67
Y2	Comportamiento idealizado	4	4	20	16	3	5.33
Y3	Consideracion individualizada	4	4	20	16	3	5.33

Nota: Elaboración propia, en el programa SPSS.

Con lo anterior logramos conseguir las tablas de frecuencia para la presentación de los descriptivos donde se muestran la frecuencia y el porcentaje de las variables y sus dimensiones, también para el contraste de las hipótesis de la presente investigación. El contraste de las hipótesis se muestra en tablas y gráficos de regresión lineal simple de correlación de Spearman, que contienen datos para saber si existe o no una relación entre las variables y dimensiones con las variables.

4.2. Presentación de tablas de frecuencia

En la Tabla 13, se muestra la frecuencia y el porcentaje de la variable Inteligencia emocional y sus dimensiones. Para empezar para la variable Inteligencia emocional del total de colaboradores del BBVA, el 72% considera tener un buen nivel de Inteligencia Emocional, seguido por un 28% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un nivel regular de Inteligencia Emocional.

En cuanto a la dimensión Control de emociones del total de colaboradores del BBVA, el 92% considera tener un buen nivel de Control de emociones, seguido por un 8% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un nivel regular de Control de emociones.

En cuanto a la dimensión Inteligencia interpersonal del total de colaboradores del BBVA, el 52% considera tener un regular nivel de Inteligencia interpersonal, seguido por un 44% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un buen nivel de Inteligencia interpersonal, por último, el 4% respondió estar en un mal nivel de Inteligencia interpersonal.

En cuanto a la dimensión Autonomía personal del total de colaboradores del BBVA, el 76% considera tener un buen nivel de Autonomía personal, seguido por un 24% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un nivel regular de Autonomía personal.

Tabla 13

Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable Inteligencia emocional.

Escalas	Inteligencia emocional		Control de emociones		Inteligencia interpersonal		Autonomía personal	
	F	%	F	%	F	%	F	%
MALO	0	0	0	0	1	4,0	0	0
REGULAR	7	28,0	2	8,0	13	52,0	6	24,0
BUENO	18	72,0	23	92,0	11	44,0	19	76,0
Total	25	100,0	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Nota: Elaboración propia, en el programa SPSS.

En la Tabla7, se muestra la frecuencia y el porcentaje de la variable Liderazgo transformacional y sus dimensiones. Para empezar para la variable Liderazgo transformacional del total de colaboradores del BBVA, el 92% considera tener un buen nivel

de Liderazgo transformacional, seguido por un 8% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un nivel regular de Liderazgo transformacional.

En cuanto a la dimensión Motivación inspiracional del total de colaboradores del BBVA, el 60% considera tener un buen nivel de Motivación inspiracional, seguido por un 36% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un nivel regular de Motivación inspiracional, por último, el 4% respondió estar en un mal nivel de Inteligencia interpersonal.

En cuanto a la dimensión Comportamiento idealizado del total de colaboradores del BBVA, el 76,0% considera tener un regular nivel de Comportamiento idealizado, seguido por un 24,0% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un buen nivel de Comportamiento idealizado.

En cuanto a la dimensión Consideración individualizada del total de colaboradores del BBVA, el 84% considera tener un buen nivel de Consideración individualizada, seguido por un 16% que es el porcentaje de colaboradores que respondieron tener un nivel regular de Consideración individualizada.

Tabla 14

Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable Liderazgo transformacional.

Escalas	Liderazgo transformacional		Motivación inspiracional		Comportamiento idealizado		Consideración individualizada	
	F	%	F	%	F	%	F	%
MALO	0	0	1	4,0	0	0	0	0
REGULAR	2	8,0	9	36,0	19	76,0	4	16,0
BUENO	23	92,0	15	60,0	6	24,0	21	84,0
Total	25	100,0	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Nota: Elaboración propia, en el programa SPSS.

4.3. Contraste de hipótesis.

Para el contraste de las hipótesis se muestran tablas y gráficos de regresión lineal simple de correlación de Spearman, que contienen datos para saber si existe o no una relación entre las variables y dimensiones con las variables, en caso exista relación se identificara que tipo de correlación existe entre la variable Inteligencia emocional y Liderazgo transformacional.

Tabla 15

Niveles de Correlación de Spearman.

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaborado por (Hernández & Fernández, Metodología de la investigación, 2014).

Plante de Prueba de Correlación de Spearman

Ho: $R=0$; No existe relación significativa entre las variables

H1: $R \neq 0$; Existe relación significativa entre las variables

Esta prueba tiene la siguiente connotación:

Si Sig. < 0.05 , entonces, se rechaza Ho.

Si Sig. > 0.05 , entonces; se acepta Ho.

Tabla 16

Tabla de correlacional de la Variable Inteligencia emocional y la variable Liderazgo transformacional.

	Rho de Spearman	Sig.	99% de intervalos de confianza (bilateral)	
			Inferior	Superior
SV1 (Agrupada) - SV2 (Agrupada)	.418	.038	-.120	.766

Nota: Elaborado en Spss, en el programa SPSS.

En la tabla 9, se muestra la correlación estadística para corroborar con la hipótesis “La Inteligencia emocional se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”, se utilizó el coeficiente de correlación la Rho de Spearman resultando ($r = ,418$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre las variables Inteligencia emocional y la variable Liderazgo transformacional. Por otro lado, tiene un Sig. = ,038 que es menor a 0,05 por lo tanto rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que indica que si existe relación significativa entre las variables.

Tabla 17

Tabla de correlacional de la dimensión Control de emociones y la variable Liderazgo transformacional.

	Rho de Spearman	Sig.	99% de intervalos de confianza (bilateral)	
			Inferior	Superior
SV1D1 (Agrupada) - SV2 (Agrupada)	.114	.588	-.423	.591

Nota: Elaborado en Spss, en el programa SPSS.

En la tabla 10, se muestra la correlación estadística para corroborar con la hipótesis “El Control de emociones se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”, se utilizó el coeficiente de

correlación la Rho de Spearman resultando ($r = ,114$), el cual nos indica que existe una correlación positiva muy débil entre la dimensión Control de emociones y la variable Liderazgo transformacional. Por otro lado, tiene un Sig. = ,588 que es mayor a 0,05 por lo tanto acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna lo que indica que no existe relación significativa entre Control de emociones y el Liderazgo transformacional.

Tabla 18

Tabla de correlacional de la dimensión Inteligencia interpersonal y la variable Liderazgo transformacional.

	Rho de Spearman	Sig.	99% de intervalos de confianza (bilateral)	
			Inferior	Superior
SV1S2 (Agrupada) - SV2 (Agrupada)	.378	.062	-.166	.746

Nota: Elaborado en Spss, en el programa SPSS.

En la tabla 11, se muestra la correlación estadística para corroborar con la hipótesis “La Inteligencia interpersonal se relaciona significativamente con el Liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”, se utilizó el coeficiente de correlación la Rho de Spearman resultando ($r = ,378$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre la dimensión Inteligencia interpersonal y la variable Liderazgo transformacional. Por otro lado, tiene un Sig. = ,062 que es mayor a 0,05 por lo tanto acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna lo que indica que no existe relación significativa entre Inteligencia interpersonal y el Liderazgo transformacional.

Tabla 19

Tabla de correlacional de la dimensión Autonomía personal y la variable Liderazgo transformacional.

	Rho de Spearman	Sig.	99% de intervalos de confianza (bilateral)	
			Inferior	Superior
SV1D3 (Agrupada) - SV2 (Agrupada)	.418	.038	-.120	.766

Nota: Elaborado en Spss, en el programa SPSS.

En la tabla 12, se muestra la correlación estadística para corroborar con la hipótesis “La Autonomía personal se relaciona significativamente con el Liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”, se utilizó el coeficiente de correlación la Rho de Spearman resultando ($r = .418$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre la dimensión Autonomía personal y la variable Liderazgo transformacional. Por otro lado, tiene un Sig. = ,038 que es menor a 0,05 por lo tanto rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que indica que si existe relación significativa entre Autonomía personal y el Liderazgo transformacional.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación significativa entre la variable Inteligencia emocional y el Liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020. Esta se determinó mediante el coeficiente de correlación la Rho de Spearman que tuvo como resultado ($r = ,418$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre la variable Inteligencia emocional y la variable Liderazgo transformacional.

- Se determinó que no existe una relación significativa entre la dimensión Control de emociones con la variable liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020. Esta se determinó mediante el coeficiente de correlación la Rho de Spearman que tuvo como resultado ($r = ,114$), el cual nos indica que existe una correlación positiva muy débil entre la dimensión Control de emociones y la variable Liderazgo transformacional.

- Se determinó que no existe una relación significativa entre la Inteligencia interpersonal con la variable liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020. Esta se determinó mediante el coeficiente de correlación la Rho de Spearman resultando ($r = ,378$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre la dimensión Inteligencia interpersonal y la variable Liderazgo transformacional.

- Se determinó que si existe una relación significativa entre la Autonomía personal con la variable liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020. Esta se determinó mediante el coeficiente de correlación la Rho de Spearman resultando ($r = ,418$), el cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre la dimensión Autonomía personal y la variable Liderazgo transformacional.

RECOMENDACIONES

- Al existir una relación significativa entre la variable Inteligencia emocional y el Liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020, se recomienda a los encargados del personal enfocarse en la Inteligencia emocional de los trabajadores para que con esta habilidad mejoren el Liderazgo transformacional durante el desempeño de las actividades diarias en el BBVA de la ciudad de Tacna.
- Al no existir una relación significativa entre la dimensión Control de emociones con la variable Liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020, se recomienda a los encargados del personal, de que a pesar del resultado estadístico de correlación, no dejen de enfocarse en el Control de emociones de los trabajadores ya que esta habilidad ayuda significativamente a mejorar el Liderazgo transformacional durante el desempeño de las actividades diarias en el BBVA de la ciudad de Tacna. Queda demostrado en los resultados de las tablas de frecuencias que la mayoría de colaboradores indicaron que tiene un buen control de emociones, por lo tanto, este comportamiento se debe mantener y si es posible mejorar, para que no sea un resultado de 92% sino a un 100%, ya que los colaboradores trabajan con personas: clientes internos y externos, por tanto, deben de tener un adecuado equilibrio del control de sus emociones.
- Al no existir una relación significativa entre la Inteligencia interpersonal con la variable liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020, se recomienda a los encargados del personal, a pesar del resultado estadístico, contribuir a mejorar la Inteligencia interpersonal de los colaboradores, ya que esta habilidad ayuda significativamente a mejorar el Liderazgo transformacional, debido a que es una de las capacidades que debe tener un líder y esta organización se caracteriza por formar líderes que cumplan con el perfil adecuado de un líder y para poder dar ascensos futuros. Asimismo, se recomienda que la empresa siga poniendo en práctica sus proyectos de talento humano y de compromiso con la organización, lo que ha permitido que los colaboradores consideren que tienen una adecuada inteligencia personal según los resultados de las encuestas.

- Al existir una relación significativa entre la Autonomía personal con la variable liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna en el año 2020, se recomienda a los encargados del personal enfocarse en la Autonomía personal de los trabajadores para que con esta habilidad fortalezcan su poder de decisión, el manejo de terminología adecuada, y la capacidad de formular sus opiniones de manera acertada, pudiendo llegar así a mejorar la relación con sus compañeros y con el entorno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (08 de 06 de 2020). *Las emociones, clave en el rendimiento de los empleados en medio del COVID-19*. Obtenido de bbva: <https://www.bbva.com/es/co/las-emociones-clave-en-el-rendimiento-de-los-empleados-en-medio-del-covid-19/>
- Alvino, I., & Huaytalla, A. (2016). *"Inteligencia emocional en estudiantes que se autolesionan del nivel secundario en la I.E.P. Gelicich del distrito de El Tambo - 2015"*. Huancayo: Universidad Continental.
- Bances, V. (2018). *Emprendimiento Empresarial Juvenil en el Perú*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Barría, C. (03 de 07 de 2020). *Las 3 poderosas habilidades que manejan las personas con alta "inteligencia emocional" en el trabajo (y cuál es la trampa más común que deben evitar)*. Obtenido de bbc: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53259526>
- Cadena, E. (2019). *"La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub s.a. de la provincia de Pichincha"*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Cardoso, S. (03 de 10 de 2020). *Escucha empática: estrategia de acogida para el profesional de enfermería*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v74s1/0034-7167-reben-74-s1-e20200721.pdf>
- Carrera, A. P. (2018). *Inteligencia emocional y liderazgo transformacional de los*. Lima: Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Castro, J. (2016). *Dimensiones del liderazgo transformacional predominantes en la directora de la Institución Educativa Privada Federico Villarreal de la provincia de Talara*. Piura: Universidad de Piura.
- Daniel, V. (2020). *Transformational Leadership and Organizational Commitment: A Review of Literature*. Obtenido de Journal of Research and Opinion: <https://researchopinion.in/index.php/jro/article/view/49/42>
- Dávila, D., & Inga, J. (2018). *Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la institución financiera Mi Banco, sucursal balta, Chiclayo*. Chiclayo: UCV.
- Delgado, A. (24 de 11 de 2020). *34 ideas que pueden llegar a ser grandes negocios... y que te van a inspirar*. Obtenido de Emprendedores: <https://www.emprendedores.es/ideas-de-negocio/ideas-brillantes-negocio-espacios-coworking-eoi/>
- 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*, 250-260.
- Edison, C. T. (2017). *Liderazgo Transformacional y el clima organizacional en el departa de soporte tecnico de la empresa Grupo Visualcont S.A.C*. Lima: Universidad Privada de la Americas.

- Escobar, J. P. (2018). *EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA MOTIVACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TACNA – AGENCIAS TACNA, 2016*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Fernández, C., & Hernández, R. (2018). *Modelos de Inteligencia Emocional*. Aragua: Universidad Bicentenario de Aragua.
- Fernández, I., Loo, C., Nureña, M., & Roca, R. (11 de 05 de 2020). *Memoria Anual 2019*. Obtenido de bbva: <https://www.bbva.pe/content/dam/public-web/peru/documents/footer/nuestro-banco/memoria-anual-2019.pdf>
- Fleishman, E. (1953). *The description of supervisory behavior*. Personnel Personnel.
- Gamarra, G., & Pujay, O. (06 de 2021). *Resolución de problemas, habilidades y rendimiento académico en la enseñanza de la matemática*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442021000100176&script=sci_arttext
- Ganuza, C. (04 de 2021). COVID-19: Crisis e Incertidumbre. *Revista Cientific*. Obtenido de Revista Cientific.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Maryland: Bantam Books. Obtenido de Le Libros: <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Guzmán, O. (15 de 02 de 2021). *Habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia, utilidad para el manejo Didáctico*. Obtenido de Polodelconocimiento: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xOL1dTxgA1QJ:https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2365/4812+&cd=27&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Hernández, R., & Fernández, C. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., & Fernández, C. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jesus, S. C. (2016). *DIMENSIONES DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL*. Piura: Universidad de Piura.
- Lavarello, J., & Espinoza, E. (2017). Niveles de optimismo: diferencias entre adultos de países latinoamericanos. *Universitas Psychologica*.
- Llorente, A. (12 de 03 de 2018). *Qué es la inteligencia, qué tan importante es y por qué no deberías decirle a nadie que es inteligente*. Obtenido de bbc: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43352690>
- Lopera, I., & Echeverri, J. (2018). *Decisiones, bienestar y desarrollo humano en departamentos de bienestar estudiantil. Discusión de hallazgos*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Mansilla, F. (22 de Marzo de 2018). *El estrés laboral: concepto y modelos teóricos*. Obtenido de Psicología Online: <https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html#:~:text=El%20modelo%20predice%20que%20el,sobre%20el%20propio%20estatus%20ocupacional>.
- Mesa, J. (2016). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes*. Murcia: Universidad de Murcia.

- Montanyá, O. (09 de 01 de 2021). *El 2021 pide altas dosis de optimismo*. Obtenido de lavanguardia: <https://www.lavanguardia.com/economia/20210109/6162819/2021-pide-altas-dosis-optimismo.html>
- Montoya Rodriguez, J. C. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional*. Medellin: Universidad Nacional de Colombia.
- Moscoso, M. (2019). Hacia una integración de mindfulness e inteligencia emocional en psicología y educación. *Liberabit*, 1729-4827.
- Muñoz, C. (3 de 09 de 2018). *Prevención del estrés laboral*. Obtenido de Geosalud: https://www.geosalud.com/salud-ocupacional/estres_laboral.htm
- Muñoz, P. (23 de mayo de 2019). *El estrés laboral: qué es, causas y síntomas*. Obtenido de Nascia: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/#causas-del-estres-laboral>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.
- OMS. (2021). *Acción sanitaria en las crisis humanitarias*. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/hac/crisis/es/>
- Palacios, Y., & Ruiz, R. (2019). *DIAGNÓSTICO DE LA CREATIVIDAD DE LOS NIÑOS*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Ramos Cadillo, P. (2020). *Liderazgo transformacional de directivos e identidad corporativa en los colaboradores de la Empresa Qtzal S.A.C – Huaraz*. . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Ramos, P. (2020). *"Liderazgo transformacional de directivos e identidad corporativa en los colaboradores de la Empresa Qtzal S.A.C – Huaraz"*. Trujillo: ucv.

- Romero, A. (14 de 09 de 2020). *LA SENSIBILIDAD DE LOS COLABORADORES(AS) EN LA PANDEMIA* . Obtenido de Gestion:
<https://gestion.pe/blog/tacosfuertes/2020/09/reconoce-a-tu-personal-y-el-compromiso-vendra.html/?ref=gesr>
- Ruiz Paspuel, C. E. (2017). *El efecto de la inteligencia emocional en el liderazgo de los*.
Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Ruiz, A. (07 de 2017). *La importancia de Perú 2021 en la Responsabilidad Social Empresarial del país* . Obtenido de Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/326814458_La_importancia_de_Peru_2021_en_la_Responsabilidad_Social_Empresarial_del_pais
- Salvo, S., & Cisternas, P. (2021). *Compromiso e influencia del equipo directivo desde la resiliencia socioeducativa*. Obtenido de redie.uab:
<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/2949/2066>
- Santos, J. (2019). *La inteligencia emocional y el rendimiento academico en estudiantes*.
Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Serrano, c. (11 de 03 de 2019). *¿Existe la realidad?: el experimento que comprueba por primera vez que a nivel cuántico no hay hechos objetivos*. Obtenido de bbc:
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-47491699>
- UNCTAD. (13 de 01 de 2021). *La economía creativa tendrá su momento en el año 2021*.
Obtenido de unctad: <https://unctad.org/es/news/la-economia-creativa-tendra-su-momento-en-el-ano-2021> 40659695

universia. (06 de 12 de 2019). *Desarrollo personal: definición, educación e importancia*.

Obtenido de universia: <https://www.universia.net/es/actualidad/orientacion-academica/desarrollo-personal-definicion-educacion-e-importancia-1167409.html>

Universidad del Rosario. (23 de 07 de 2019). *La importancia del manejo emocional en nuestras relaciones interpersonales*. Obtenido de Universidad del Rosario:

<https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Nuestra-U/La-importancia-del-manejo-emocional-en-nuestras-re/>

Vatal, L., Otero, V., & Gaeta, M. (24 de 07 de 2020). *La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos*. Obtenido de scielo:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022020000100546&lng=en&nrm=iso

Visa, R. D. (2018). *Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en el*. Tacna: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.

Vizcarra, M. (26 de 08 de 2020). *Marco macroeconómico multianual 2021-2024*. Lima:

Presidente de la República. Obtenido de mef:

https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf

Zenteno, M. (2017). *La Autoestima y como mejorarla*. Obtenido de Revistasbolivianas:

http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102017000100007&script=sci_arttext

APÉNDICE

APÉNDICE 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020?	Determinar cuál es la relación de la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Inteligencia emocional.</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>Control de emociones</p> <ul style="list-style-type: none"> – Empatía – Relaciones <p>interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilidad <p>social</p> <p>Inteligencia interpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comprensión de sí mismo – Asertividad – Auto concepto – Autorrealización <p>Autonomía personal</p> <ul style="list-style-type: none"> – Solución de problemas – Prueba de la realidad – Flexibilidad 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica de enfoque Cuantitativa</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental.</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Relacional no causal</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el control de emociones con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020? • ¿Cómo se relaciona la inteligencia interpersonal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020? • ¿Cómo se relaciona la autonomía personal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuál es la relación del control de emociones con el liderazgo transformacional de los colaboradores de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. • Determinar cuál es la relación de la inteligencia interpersonal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. • Determinar cuál es la relación de la autonomía personal con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • El control de emociones se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. • La inteligencia interpersonal se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020. • La autonomía personal se relaciona significativamente con el liderazgo transformacional de los 		

		colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020.	<p>VARIABLE 2: Liderazgo transformacional.</p> <p>Dimensiones e indicadores Motivación inspiracional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimismo en actividades - Decisiones para el bienestar <p>Comportamiento idealizado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas innovadoras - Desarrollo de creatividad - Manejo de situación <p>Consideración individualizada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal - Manejo empático - Claridad en sus propuestas 	
--	--	---	--	--

APÉNDICE 2

ENCUESTA DE APLICACIÓN

Cuestionario para medir la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional

“La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”

Estimado(a) colaborador, la presente encuesta se realiza como parte de una investigación, que tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre la inteligencia emocional y liderazgo transformacional. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Dimensión: Control de emociones		Indicadores: (1) Empatía, (2) Relaciones interpersonales, (3) Responsabilidad social.				
ITEMS		1	2	3	4	5
1.- ¿Considera que soy muy bueno para comprender cómo la gente se siente?						
2.- ¿Considera que me importa lo que les sucede a las personas?						
3.- ¿Considera que soy capaz de respetar a los demás?						
4.- ¿Considera que intento no herir los sentimientos de las personas?						
5.- ¿Considera que me agrada hacer cosas para los demás?						
6.- ¿Considera que sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada?						
Dimensión: Inteligencia interpersonal		Indicadores: (4) Comprensión de sí mismo, (5) Asertividad (6) Auto concepto, (7) Autorrealización.				
7.- ¿Considera que es fácil decirle a la gente cómo me siento?						
8.- ¿Considera que puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos?						
9.- ¿Considera que puedo fácilmente describir mis sentimientos?						
10.- ¿Considera que es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos?						
11.- ¿Considera que me es difícil decirles a los demás mis sentimientos?						

Dimensión: Autonomía personal	Indicadores: (8) Solución de problemas, (9) Prueba de la realidad, (10) Flexibilidad.					
12.- ¿Consideras que intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles?						
13.- ¿Considera que es fácil para mí comprender las cosas nuevas?						
14.- ¿Considera que no me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo?						
16.- ¿Considera puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero?						
15.- ¿Considera que aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido?						
VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL						
Dimensión: Motivación inspiracional	Indicadores: (1) Optimismo en actividades, (2) Decisiones para el bienestar.					
1.- ¿Considera que le ayuda a mejorar mis capacidades?						
2.- ¿Considera que tiene necesidades y habilidades diferentes de los otros?						
3.- ¿Considera que el trato en la entidad es individual más que como miembro de un grupo?						
4.- ¿Considera que la entidad dedica tiempo a capacitar a los colaboradores?						
5.- ¿Considera que es una persona desorganizada en cuanto al orden de prioridades?						
Dimensión: comportamiento idealizado	Indicadores: (3) Ideas innovadoras, (4) Desarrollo de creatividad. (5) Manejo de situación					
6.- ¿Considera que hay diferentes perspectivas cuando intenta solucionar los problemas?						
7.- ¿Considera que es irrelevante cambiar o mejorar si las cosas marchan de acuerdo con lo planeado?						
8.- ¿Considera que ve los problemas desde muy distintos ángulos?						
9.- ¿Considera que una vez fijado los propósitos no interviene y espera hasta que se produzcan los resultados?						
Dimensión: Consideración individualizada	Indicadores: (9) Desarrollo personal, (10) Manejo empático, (11) Claridad en sus propuestas.					
10.- ¿Considera que ha mejorado su desarrollo personal desde que ingreso a la entidad?						
11.- ¿Considera que el desarrollo personal que tiene es el adecuado?						
12.- ¿Considera que es empático al tratar con las personas?						
13.- ¿Considera que sus propuestas son claras?						

MUCHAS GRACIAS

APÉNDICE 3

JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA

“La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: MBA. Márquez Tirado Víctor Samuel D.
1.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Inteligencia emocional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta Formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACION	Los datos permiten tratamiento estadístico pertinente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lugar y fecha: Tacna, 03 de septiembre del 2021 Firma del experto informante

Teléfono N°: 979449422.....

DNI: 40219368.....



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA

"La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020"

V. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: MBA. Márquez Tirado Víctor Samuel D.
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Liderazgo transformacional

VI. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	6. Deficiente 00-20%	7. Regular 21-40%	8. Buena 41-60%	9. Muy Buena 61-80%	10. Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
16. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
20. APLICACION	Los datos permiten tratamiento estadístico pertinente.				X	

VII OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

VIII PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50%

Lugar y fecha: Tacna, 03 de septiembre del 2021

Firma del experto informante

Teléfono N°: 979449422

DNI: 40219368



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA

“La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Gonzalo Magnin Villalobos Razuri
 1.2 Cargo e institución donde labora: Gerente Oficina Tacna del Banco BBVA Perú
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Inteligencia emocional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					x
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
10. APLICACIÓN	Los datos permiten tratamiento estadístico pertinente.					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

Lugar y fecha: Tacna 04/09/2021

Firma del experto informante

Teléfono N°: 952667209

DNI: 41763399



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA

“La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”

V. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Gonzalo Maguín Villalobos Razuri
 2.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna
 2.3 Nombre del instrumento evaluado: Liderazgo transformacional

VI. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	6. Deficiente 00-20%	7. Regular 21-40%	8. Buena 41-60%	9. Muy Buena 61-80%	10. Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
16. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				x	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
20. APLICACIÓN	Los datos permiten tratamiento estadístico pertinente.					x

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lugar y fecha: Tacna 04/09/2021

Firma del experto informante

Teléfono N°: 952667209

DNI: 41763399



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA

"La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Arias Váscones Gerardo
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Inteligencia emocional

II. ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorico-científico.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
10. APLICACION	Los datos permiten tratamiento estadístico pertinente.					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lugar y fecha: Tacna 01/09/2021

Firma del experto informante

Teléfono N°. 952005866

DNI: 44738152

Gerardo Arias Váscones
 Director de la Escuela Profesional de Ingeniería por
 Decreto N° 000071-2021
 01/09



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA

“La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo transformacional de los colaboradores del BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”

V. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Arias Váscones Gerardo
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Liderazgo transformacional

VI. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	6. Deficiente 00-20%	7. Regular 21-40%	8. Buena 41-60%	9. Muy Buena 61-80%	10. Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes.				x	
16. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				x	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				x	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
20. APLICACIÓN	Los datos permiten tratamiento estadístico pertinente.					x

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Lugar y fecha: Tacna 01/09/2021

Firma del experto informante

Gerardo Arias Váscones
Título de Ingeniero en Gerencia, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. 2012 (L. 27.210)

Teléfono N°: 952005866

DNI: 44738152