



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE ALTOS ANDES S.A.C, SURQUILLO-LIMA, EN EL  
AÑO 2020**

**PRESENTADA POR**

**MARIA JOSE ALEXANDRA BOLIVAR QUEZADA  
BRENDA MERCEDES CERNA YACTAYO**

**ASESORA  
ROSA MARÍA HONORES GARAY**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ALTOS  
ANDES S.A.C, SURQUILLO-LIMA, EN EL AÑO 2020.**

**TESIS PARA OPTAR  
POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
BOLIVAR QUEZADA, MARIA JOSE ALEXANDRA  
CERNA YACTAYO BRENDA MERCEDES**

**ASESORA:  
MG. ROSA HONORES GARAY**

**LIMA, PERÚ  
2020**

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias, padres y hermanos por apoyarnos cada día de manera incondicional y ser nuestra motivación para alcanzar los objetivos profesionales y personales que nos proponemos.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por guiarnos en cada momento del proceso de elaboración de esta tesis y en cada instante de nuestras vidas.

Además, agradecemos a nuestra alma máter la Universidad San Martín de Porres, por darnos la oportunidad de concluir satisfactoriamente nuestra etapa como alumnas dándonos el soporte para la presente investigación junto con nuestra asesora, Mg. Rosa Honores, a quien damos las gracias por compartir con nosotras su tiempo, su vasto conocimiento y preciada experiencia profesional brindándonos aportes para una adecuada ejecución del estudio. Asimismo, a todos los docentes que formaron parte del proceso, como la validación de expertos donde nos otorgaron parte de su apreciado y desinteresado apoyo.

Igualmente, a la empresa Altos Andes SAC que nos brindó las facilidades de ejecución, permitiéndonos recolectar la información necesaria y a todos aquellos colaboradores que voluntariamente nos concedieron su tiempo para responder a los cuestionarios de ambas variables en estudio.

Las autoras

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<u>RESUMEN.....</u>	<u>9</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>11</u>
<u>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</u>	<u>13</u>
<u>1.1 Antecedentes de la investigación</u>	<u>13</u>
<u>1.2 Bases teóricas</u>	<u>20</u>
<u>1.2.1 Inteligencia emocional</u>	<u>20</u>
<u>1.2.2 Desempeño laboral</u>	<u>34</u>
<u>1.2.3 Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las organizaciones</u>	<u>45</u>
<u>1.3 Definición de términos básicos</u>	<u>47</u>
<u>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</u>	<u>51</u>
<u>2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas</u>	<u>51</u>
<u>2.2 Variables y definición operacional</u>	<u>51</u>
<u>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</u>	<u>53</u>
<u>3.1 Diseño metodológico</u>	<u>53</u>
<u>3.2 Diseño muestral</u>	<u>54</u>
<u>3.3 Técnicas de recolección de datos</u>	<u>54</u>
<u>3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información</u>	<u>56</u>
<u>3.5 Aspectos éticos</u>	<u>56</u>
<u>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</u>	<u>57</u>
<u>4.1. Resultados de la investigación</u>	<u>57</u>
<u>4.1.1. Descripción de la muestra</u>	<u>57</u>
<u>4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento</u>	<u>58</u>
<u>4.1.3. Análisis exploratorio</u>	<u>59</u>
<u>4.1.4. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis</u>	<u>69</u>

<u>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</u>	<u>73</u>
<u>5.1. Discusión de resultados</u>	<u>73</u>
<u>CONCLUSIONES</u>	<u>85</u>
<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>86</u>
<u>FUENTES DE INFORMACIÓN</u>	<u>87</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>92</u>
<u>1. Matriz de consistencia</u>	<u>93</u>
<u>2. Matriz de operacionalización de variables</u>	<u>94</u>
<u>3. Instrumento de recopilación de datos</u>	<u>97</u>
<u>4. Validación de expertos</u>	<u>100</u>
<u>5. Cronograma</u>	<u>102</u>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1:</b> Confiabilidad de variable Inteligencia emocional	58
<b>Tabla N°2:</b> Confiabilidad de variable Desempeño Laboral	59
<b>Tabla N°3:</b> Estadísticos descriptivos	59
<b>Tabla N°4:</b> Resumen de procesamiento de casos- Inteligencia Emocional	60
<b>Tabla N°5:</b> Prueba de normalidad - Inteligencia Emocional	60
<b>Tabla N°6:</b> Prueba de normalidad- Dimensión N°1: Habilidades personales	61
<b>Tabla N°7:</b> Prueba de normalidad- Dimensión N°2: Empatía	61
<b>Tabla N°8:</b> Prueba de normalidad- Dimensión N°3: Habilidades Sociales	62
<b>Tabla N°9:</b> Resumen de procesamiento de casos - Desempeño Laboral	62
<b>Tabla N°10:</b> Prueba de normalidad - Desempeño Laboral	62
<b>Tabla N°11:</b> Correlación Dimensión Habilidades personales y Desempeño laboral	69
<b>Tabla N°12:</b> Correlación Dimensión empatía y Desempeño laboral	70
<b>Tabla N°13:</b> Correlación Habilidades Sociales y Desempeño laboral	71
<b>Tabla N°14:</b> Correlación Inteligencia Emocional y Desempeño laboral	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°1:</b> Gráfico Q-Q Plot - Inteligencia Emocional	64
<b>Gráfico N°2:</b> Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°1: Habilidades personales	65
<b>Gráfico N°3:</b> Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°2: Empatía	66
<b>Gráfico N°4:</b> Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°3: Habilidades Sociales	67
<b>Gráfico N°5:</b> Gráfico Q-Q Plot - Desempeño Laboral	68

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que tiene la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la sede principal de la empresa Altos Andes Sac en la gestión del 2020.

La investigación consideró una muestra de 40 trabajadores entre hombres y mujeres que están en planilla, con diferente grado de instrucción, para lo cual se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con alcance correlacional. Las técnicas empleadas para el tratamiento de datos fueron análisis de confiabilidad con el alfa de cronbach, las pruebas de normalidad con el coeficiente de correlación de Pearson debido a la distribución normal de los datos, estadísticos descriptivos y gráficos Q-Q Plot.

Los resultados de la investigación permiten determinar que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de ALTOS ANDES S.A.C para el periodo de estudio, presentando una correlación positiva moderada igual a 0,584 con una significancia bilateral de Pearson igual a 0,00 ( $p < 0,05$ ).

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, habilidades personales, empatía, habilidades sociales, calidad de trabajo, productividad, conocimiento.

## ABSTRACT

The aim of this research is to determine the relationship that emotional intelligence has with the work performance of the employees of the company's Altos Andes Sac headquarters in the management of 2020.

The research considered a sample of 40 workers between men and women who are on the payroll, with different levels of education, for which a quantitative approach was used, of an applied type with correlational scope. The techniques used for data treatment were reliability analysis with Cronbach's alpha, normality tests with Pearson's correlation coefficient due to the normal distribution of the data, descriptive statistics, Q-Q Plot graphs.

The results of the research allow determining that emotional intelligence is related to the work performance of ALTOS ANDES SAC personnel for the study period, presenting a moderate positive correlation equal to 0.584 with a bilateral Pearson significance equal to 0.00 ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, personal and social skills, empathy, quality of work, productivity, knowledge.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas han ido evolucionado respecto a la administración de personal, dado que antes los trabajadores eran considerados máquinas para realizar un trabajo específico y nada más; sin embargo, esta situación ha cambiado dado que hoy en día los colaboradores son tratados como parte de la empresa y valorados como el principal capital. A su vez, las organizaciones en su afán de mantenerse a la vanguardia y en la búsqueda de una mejora constante en la calidad de sus productos y/o servicios, han dejado de lado los conceptos de individualidades y las estructuras organizacionales verticales, como la idea de que el jefe era el único experto, a cambio de ello se ha implementado la idea de un trabajo horizontal, en la que los expertos son todos en la organización. Bajo este concepto los colaboradores de las nuevas organizaciones también han evolucionado y desarrollado capacidades de adaptación a los cambios continuos además de habilidades personales y sociales que permitan integrarse al trabajo en equipo cumpliendo con los objetivos planteados por la empresa, definiendo estas capacidades y habilidades de control intrapersonal e interpersonal como inteligencia emocional.

En tal sentido, Altos Andes SAC empresa del sector automotriz, no es ajena a tales exigencias que el entorno propone, sin embargo, aún no emplea la inteligencia emocional como solución a los problemas internos que presenta, pese a que este hace énfasis en resolver problemas en base al comportamiento del capital humano y no necesariamente al intelecto académico que éstos poseen. Es por ello que, existe la necesidad de fomentar una investigación enfocada en el estudio de los factores personales y sociales que puedan incidir en el desempeño de los colaboradores, en tal razón los directivos de la empresa con el fin de mejorar esta situación permiten la realización del presente estudio.

Al respecto, se establece como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de ALTOS ANDES SAC, asimismo, para ejecutar adecuadamente la investigación es

necesario precisar la metodología, la cual es de tipo aplicada, alcance correlacional, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental aplicado a la muestra conformada por 40 colaboradores.

En base a lo indicado, se plantea una estructura de investigación que consta de cinco capítulos, presentando el primer capítulo, el cual contiene los antecedentes tanto nacionales como internaciones de estudios similares en empresas de diferentes rubros, que han sido de gran utilidad para tener un punto de partida y del cual desprender los siguientes capítulos, a su vez se hace mención las bases teóricas de las variables expuestas.

De igual manera, en el segundo capítulo se plantean las hipótesis sobre la búsqueda de la relación de las variables y sus dimensiones en la empresa ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020, esto con el fin de brindar respuestas a la problemática existente.

Para el tercer capítulo se describió la metodología a utilizar, definiendo el diseño metodológico y muestral, la técnica para la recopilación de datos que se emplea, el procesamiento de datos y los aspectos éticos. Para esto se contó con el apoyo y las facilidades de la empresa, sin dejar de mencionar que los datos brindados son exclusivamente para el presente trabajo de investigación.

Por otra parte, en el cuarto capítulo se analizan los resultados que se han obtenido en la etapa de recolección de datos, describiendo la significancia y coeficiente de Pearson.

Finalmente, en el quinto capítulo se realiza la validación y discusión de resultados en contraste con las hipótesis planteadas por otras investigaciones. Todo ello bajo la premisa de que en la actualidad cada vez es más grande el interés por las habilidades emocionales para poder afrontar los obstáculos que se puedan presentar.

# **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

## **1.1 Antecedentes de la investigación**

Como parte de la realización del presente estudio, se llevará a cabo la revisión de investigaciones nacionales e internacionales sobre el tema.

### **Investigaciones Nacionales**

Peralta y Ortiz (2019) en la investigación que realizaron en el departamento de Piura titulado “La Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús en Sullana”, donde el objetivo fue describir cuál es la influencia entre las variables, para lo cual planteó la siguiente hipótesis la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal docente de la institución mencionada, donde se utilizó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo, se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario a una muestra conformada por 45 docentes. Los principales resultados de la investigación afirmaron que existe una influencia positiva entre ambas variables, dado que el 93% de los docentes mantienen una postura de autocontrol por lo que desarrollan sus funciones de manera adecuada, además otro porcentaje significativo es del 95% donde quedó demostrado que la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales de los docentes. Luego de analizar los resultados se concluyó que es importante que los docentes desarrollen la inteligencia emocional para que mantengan una buena relación tanto con los directivos de la institución como con sus alumnos, ya esto les permitirá actuar de la manera más oportuna ante cualquier situación.

El antecedente descrito fue realizado en la Universidad de San Pedro en el departamento de Piura, el cual ha sido analizado para ser contrastado posteriormente en la discusión, ya que cuenta con muchos aspectos en común

respecto a la presente investigación, tales como el tipo de diseño no experimental, asimismo, tuvo un alcance correlacional empleando un cuestionario como instrumento, verificándose que la variable inteligencia emocional es importante en la institución dado que permite a los docentes tener un mejor desempeño diariamente, permitiendo un respaldo fiable en los resultados, afirmando de esta manera la existencia de la relación entre variables según los autores.

Arpi y Cartagena (2017) en su investigación inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los hoteles de 3 estrellas en Arequipa 2016, proyectaron como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los recepcionistas, asimismo planteó la hipótesis indicando que la relación entre ambas variables es directa y significativa, en cuanto al aspecto metodológico, la investigación es descriptivo y explicativo, no experimental, donde la unidad de estudio fue el personal del área de recepción en hoteles 3 estrellas conformado por 26 personas; a quienes se le aplicó una encuesta, diseñada de acuerdo a los indicadores planteados. Respecto a los resultados, se concluyó que existe una correlación inversa muy baja entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral aseverando que las variables son casi independientes.

El antecedente es tomado en cuenta debido a que el objetivo de investigación como la hipótesis y metodología son semejantes a la del presente estudio, lo que nos permite evaluar con mayor parcialidad las dimensiones y variables en otra población y poder comparar los resultados, dado que para los autores Arpi y Cartagena las variables no tienen relación, actuando como variables independientes sin conexión alguna.

Fajardo (2017) en su tesis “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA -2017”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la inteligencia Emocional y el desempeño laboral en las colaboradoras de dicha institución para lo cual la hipótesis planteada fue que la variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con el

desempeño laboral. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, desarrollado bajo un diseño correlacional, habiéndose utilizado la técnica de la encuesta, mediante cuestionarios a una muestra de 120 teleoperadoras para ello se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman. En relación al instrumento, se formularon dos, el primero de ellos con 15 ítems para la primera variable y de nueve para la segunda variable con cinco alternativas de respuestas desde nunca hasta siempre. Luego del procesamiento de los datos, se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de EsSalud en Línea Lima, 2017; con un valor p-value igual a 0,925.

Para este caso, la investigación señalada como antecedente cuenta con el mismo enfoque, tipo y diseño, a su vez respalda la hipótesis planteada por el autor en el presente estudio ya que quedó demostrado la relación directa y significativa entre las variables, lo cual es importante porque ayudará en gran medida a corroborar si existe relación de estas dos variables.

Samudio (2020), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019” tuvo como objetivo general establecer de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari en el año 2019, donde planteó la hipótesis que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en dicho periodo de estudio basándose en la metodología de tipo aplicada, de alcance explicativo, diseño no experimental y enfoque mixto. La población fue de 247 trabajadores y respecto a los resultados el estudio mostró la correlación a través de la Prueba de Spearman de las variables, obteniendo un coeficiente de correlación igual 0,626 que se interpreta como una correlación positiva moderada entre las dos variables demostrando que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019.

La investigación demuestra que los trabajadores, desean superarse y hacer línea de carrera en la institución, sin embargo, no cuentan con el apoyo necesario afectando los factores básicos de inteligencia emocional de cada trabajador, por lo que no pueden desarrollarse como les gustaría provocando desconfianza en sí mismos y en las funciones que realizan diariamente como parte del puesto por el que se le contrató. Concluyendo que hay una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores en mención. El estudio comprobó su hipótesis planteada, la cual no difiere de la presentada en la investigación, motivo por el cual servirá de sustento para el análisis de resultados que se presentarán.

Ramírez (2017), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada- 2017” donde propone determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización, para ello se planteó como hipótesis que la variable inteligencia emocional, influye significativamente con el desempeño laboral, en el período de investigación. El método que se utilizó fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental, se midió las dimensiones de la variable inteligencia emocional y las del desempeño laboral, en cada uno de los trabajadores para una muestra de 57 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta, ejecutada a través de un instrumento de recolección de datos. Concluyendo que la correlación entre las variables es alta y significativa debido a que la prueba de Spearman arrojó un nivel de correlación de 0.926 que se interpreta que, a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral y viceversa.

El estudio realizado demuestra la existencia de relación entre las variables para una empresa constructora del sector privado, el resultado de la investigación referida a la influencia de la inteligencia emocional, específicamente de las dimensiones, habilidades personales, motivación, empatía y habilidades sociales,

respecto al nivel de desempeño laboral, en sus dimensiones de calidad de trabajo, productividad, toma de decisiones, conocimiento de los trabajadores de la empresa; se presentó una propuesta de mejora en áreas específicas donde se evidenció un bajo nivel de alguna de las variables, esto con el fin de hacerlo sostenible en el tiempo. El trabajo de investigación servirá como referencia en la discusión de resultados puesto que ha demostrado la relación existente de las variables en una empresa privada con dimensiones e indicadores que han sido utilizados en el presente.

### **Investigaciones Internacionales**

Basurto y Guardiola (2015), en su investigación: "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México" plantearon como objetivo principal conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, teniendo como hipótesis que existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta investigación fue de tipo descriptiva en donde se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos aplicado a 73 directivos, que de acuerdo a los resultados obtenidos se afirmó que existe influencia positiva y significativa del nivel inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los directivos de la organización.

Dicho estudio se realizó en México, dirigido a los directivos de un corporativo adventista, donde se realizó un cuestionario para conocer la percepción de desempeño laboral que tenían de sí mismos y si estaba relacionado con la inteligencia emocional que muestran en sus actitudes y habilidades, demostrando con los resultados que existe una relación directa y significativa entre la autopercepción de los directivos respecto a la inteligencia emocional que desarrollan y el desempeño laboral en las funciones que realizan diariamente.

AlDosiry, Alkhadher, AlAqraa y Anderson (2016) estudiaron la relación entre inteligencia emocional y productividad en ventas en la empresa Kuwait - Madrid, este estudio investigó la relación entre inteligencia emocional y productividad en

las ventas, con el objetivo de verificar si la primera variable influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa mencionada. Tuvo como hipótesis demostrar la relación entre la inteligencia emocional y productividad en el total de ventas. La muestra estaba compuesta por 218 comerciantes profesionales que trabajaban en 24 concesionarios diferentes de automóviles. Se consideraron 33 ítems en el cuestionario. Los resultados indicaron una correlación negativa débil entre productividad en el total de ventas y la inteligencia emocional en todas sus subescalas, concluyendo que no existe relación entre las variables en Kuwait.

La investigación se realizó en Madrid, con una población de 218 profesionales que trabajaban en el área comercial en la concesionaria de automóviles de las diferentes sedes de la empresa y a través de un cuestionario se determinó que la inteligencia emocional no tiene relación con el nivel de productividad de ventas, por lo que, a pesar que los trabajadores presenten bajos niveles de inteligencia emocional éstos no tienen relevancia para un buen desempeño en los trabajadores al momento de ejecutar sus ventas en el área comercial. La investigación es tomada en cuenta debido al rubro en el que se llevó a cabo, lo cual será beneficioso para el análisis de lo investigado.

Roman (2014), propone un estudio realizado en Ecuador, el cual titula: la inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador S.A., el objetivo fundamental fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, dado que el manejo inapropiado de habilidades emocionales y la falta de conexiones personales motiva a probar la hipótesis que a mayor inteligencia emocional corresponde un mejor desempeño laboral. Se fundamenta teóricamente en el enfoque de Daniel Goleman, es una investigación correlacional no experimental, descriptiva y estadística, realizado a 54 empleados de la empresa en mención, obteniendo como resultado niveles positivos de inteligencia emocional en los colaboradores llegando a la conclusión

que existe relación directa entre la inteligencia emocional y su desempeño laboral, ya que en los dos aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior, con la recomendación de mantener los niveles de inteligencia emocional, mediante la capacitación constante en cada uno de los trabajadores incrementando de esta manera el rendimiento laboral.

Roman, en su investigación efectuada a una empresa privada ecuatoriana, busca conocer las razones por la cual los colaboradores presentan bajo nivel de conexión entre ellos y falta de control emocional, obteniendo luego de analizar los resultados que, si existe una relación directa entre las variables de estudio, por lo que se enfoca en recomendar a los altos ejecutivos que planteen capacitaciones para reforzar los factores que incrementan la inteligencia emocional en todos los colaboradores.

Albán (2015) en su investigación “La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.” el objetivo principal fue encontrar una relación entre las variables, con la hipótesis que la inteligencia emocional incide significativamente en la satisfacción laboral de los miembros de la comunidad para ello utilizó el método exploratorio-descriptivo con enfoque mixto para una muestra de 250 personas, con el objetivo de establecer la relación que existe entre las variables en dicha institución. De acuerdo a los resultados obtenidos, efectivamente se demostró que la inteligencia emocional incide significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que permitió dar como recomendación que se deben potencializar los ámbitos de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral y de esta manera obtener mejores resultados.

El antecedente permitirá comparar sus resultados con los que se presentarán más adelante en el presente estudio ya que se realizaron las investigaciones basadas en autores que la sustentan, tal es así como la teoría de Daniel Goleman, asimismo, se ha utilizado diseño e instrumento similar concluyendo con la existencia de relación directa entre las variables.

Cruz y Vargas (2017) llevan a cabo su investigación: inteligencia emocional y desempeño laboral de docentes del gimnasio “nueva américa”, la cual tuvo como objetivo describir el nivel de relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, para lo que utilizaron un cuestionario una escala tipo Likert de 5 puntos, para evaluar a 18 docentes dentro de los parámetros cuantitativos de tipo descriptivo correlacional, ya que pretende describir la relación entre ambas variables por lo que luego de analizar los resultados, los autores señalan que si existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo que sugiere que un alto índice de inteligencia emocional causará un adecuado desarrollo desempeño laboral de los docentes del gimnasio.

El estudio ha sido tomado como referencia para la presente investigación debido a que aporta resultados fiables que servirán como base para el estudio, así como también hace referencia a diversos autores que incrementan el conocimiento del lector y hace que sea fácil de analizar para cualquier persona que desee comenzar a realizar una investigación de la misma materia.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Inteligencia Emocional**

#### **1.2.1.1 Definición**

La noción de inteligencia emocional fue desarrollada por primera vez por Salovey y Mayer, quienes indican que: “posee dos componentes principales: (a) la inteligencia como una habilidad de carácter cognitiva y (b) la emoción como un estado afectivo con la capacidad inherente de modificar el pensamiento en función a la regulación emocional” (1990, p.185)

De esta manera los autores indican que la Inteligencia emocional posee dos factores importantes, uno de ellos referido al estado cognitivo de una persona y por su lado el factor de las emociones, el cual es capaz de determinar comportamientos en función a ellos.

Sin embargo, años más tarde Goleman reformuló este término aplicándolo al ámbito empresarial definiendo la inteligencia emocional como:

“La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último, la capacidad de empatizar y confiar en los demás. La inteligencia emocional puede resultar tan decisiva y en ocasiones incluso más que el Coeficiente Intelectual.” (1995, p.36)

Goleman encuentra nuevos enfoques basados en su estudio continuo de la inteligencia emocional lo que le permite definir cada vez con mejor precisión, es así que en este último concepto hace referencia al comportamiento humano frente al aspecto laboral aseverando que la inteligencia emocional no es solamente la percepción de las emociones propias y de los demás sino que existe un análisis y comprensión de estas que permite desarrollar capacidades y habilidades como respuesta a los estímulos que se presentan lo que nos proporcionan mayor satisfacción personal y laboral. Es decir, que es aquella capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones. De esta manera, agregó el hecho de entender primero nuestras emociones con el fin de relacionarnos de forma adecuada con el entorno.

En 1997 los autores, Mayer y Salovey definen el concepto de inteligencia emocional como “la habilidad de percibir las emociones de manera precisa; la capacidad para comprenderlos de una manera óptima y la habilidad de regular las emociones” (1997, p. 5)

Los autores señalados coinciden que la inteligencia emocional es la capacidad de desarrollar habilidades cognitivas que controlan las emociones

de respuesta frente a estímulos en la vida cotidiana de una persona; sin embargo, Goleman trató este concepto con más detalle y amplitud ya que para él no solo significa controlar emociones frente a estímulos, sino que también identificar, analizar, razonar y gestionar de manera eficaz las emociones para reflejar un comportamiento oportuno en distintos aspectos del ser humano permitiendo mayor satisfacción intrapersonal y de nuestro entorno mejorando las relaciones interpersonales; motivo por el cual la definición de Goleman es la más adecuada para la presente investigación dado que resulta específica y útil para el objetivo del estudio.

### **1.2.1.2 Importancia en el ámbito empresarial**

Goleman enfatiza en la importancia de Inteligencia emocional en la vida laboral, por ello manifiesta que: “La inteligencia emocional es el principal factor que influye en el éxito en la vida profesional de cualquier persona.” (1998, p. 2)

Además, manifiesta que “Una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional resulta en un desempeño sobresaliente en el trabajo” (1998, p. 4)

Para Goleman, aquellos trabajadores que tengan un alto nivel de inteligencia emocional tendrán la capacidad de generar incremento en la productividad siendo entonces un factor indispensable para toda organización que desee alcanzar sus objetivos.

Matczak y Knopp consideran que la inteligencia emocional en la empresa es primordial para el correcto funcionamiento de la misma, por ello señalan que:

“La relación entre inteligencia emocional y el funcionamiento profesional es de naturaleza directa. En el día a día los colaboradores enfrentan situaciones que les permite conocer los sentimientos de los demás, así como conocerse a sí mismo y los propios estados emocionales en situaciones y condiciones específicas del entorno laboral.” (2013, p.97)

En la actualidad las organizaciones buscan colaboradores que posean capacidades y habilidades para hacerle frente a las diferentes adversidades

que se presentan en el entorno laboral y que estos tengan la facilidad de tomar la mejor decisión en beneficio de la organización.

### **1.2.1.3 Medición de Inteligencia Emocional**

Extrema, Fernandez-Berrocal, Mestre y Bozal detallan que:

“La medición de inteligencia emocional posee dos grupos, el primero posee instrumentos como cuestionarios y autoinformes; el segundo, son medidas de habilidad o de ejecución. En el primero, los instrumentos están compuestos por ítems en los que la persona evalúa su inteligencia emocional mediante la propia estimación de sus niveles en determinadas habilidades emocionales. Por su parte, las medidas de habilidad o de ejecución implican que la persona solucione o resuelva determinados problemas emocionales y luego su respuesta sea comparada con criterios de puntuación predeterminados y objetivos.” (2004, p.212)

Los autores manifiestan que existen dos procedimientos para medir la variable, uno de ellos determinado por autoinformes, es decir cuestionarios que se realizan a las personas para que estas puedan responder libremente confiando en su veracidad, mientras que el segundo procedimiento está relacionado con resolver problemas emocionales y su respuesta será evaluada por una puntuación determinada.

Asimismo, estos autores explican la medición basada en escalas y autoinformes: “La inteligencia emocional inició su desarrollo investigativo mediante el uso de cuestionarios o autoinformes que evaluaban su nivel a través de una serie de ítems, en escala tipo Likert, con varias opciones de respuestas.” (2004, p.212)

Los autores indican que la medición por autoinformes, es complementada con respuestas en escala de Likert, de esta manera los ítems serán respondidos según la continuidad con que se realicen.

Asimismo, nos muestran los principales instrumentos para medir la inteligencia emocional, en la siguiente imagen se presenta un resumen con las características más importantes:

<b>MEDIDAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>AUTORES</b>	<b>SUBESCALAS</b>	<b>N° DE ITEMS</b>
<i>Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48)</i>	<i>Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención</li> <li>2. Claridad</li> <li>3. Reparación</li> </ol>	48
<i>Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)</i>	<i>Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos (2004)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención</li> <li>2. Claridad</li> <li>3. Reparación</li> </ol>	24
<i>Schutte Self Report Inventory (SSRI)</i>	<i>Schutte, Malouff, May, Haggery, Cooper, Golden &amp; Dorheim (1998)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación y expresión</li> <li>2. Regulación emocional</li> <li>3. Utilización de las emociones</li> </ol>	33
<i>Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i)</i>	<i>Bar-On (1997)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoconciencia-emocional</li> <li>2. Asertividad</li> <li>3. Autoestima personal</li> <li>4. Autoactualización</li> <li>5. Independencia</li> <li>6. Empatía</li> <li>7. Relaciones interpersonales</li> <li>8. Responsabilidad Social</li> <li>9. Solución de problemas</li> <li>10. Comprobación de la realidad</li> <li>11. Flexibilidad</li> <li>12. Tolerancia al estrés</li> <li>13. Control de impulsos</li> <li>14. Felicidad</li> <li>15. Optimismo</li> </ol>	133

<p><i>Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue)</i></p>	<p><i>Petrides y Furnham (2003)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Expresión emocional</i></li> <li>2. <i>Empatía</i></li> <li>3. <i>Automotivación</i></li> <li>4. <i>Habilidades personales emocional</i></li> <li>5. <i>Felicidad-Satisfacción vital</i></li> <li>6. <i>Competencia Social</i></li> <li>7. <i>Estilo reflexivo</i></li> <li>8. <i>Percepción emocional</i></li> <li>9. <i>Autoestima</i></li> <li>10. <i>Asertividad</i></li> <li>11. <i>Dirección emocional de otros</i></li> <li>12. <i>Optimismo</i></li> <li>13. <i>Habilidad de mantenimiento de las relaciones</i></li> <li>14. <i>Adaptabilidad</i></li> <li>15. <i>Tolerancia al estrés</i></li> </ol>	<p>144</p>
<p><i>Emotional Competence Inventory (ECI)</i></p>	<p><i>Boyatzis, Burckle, Rhee (2000)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Conciencia emocional</i></li> <li>2. <i>Evaluación adecuada de uno mismo</i></li> <li>3. <i>Autoconfianza</i></li> <li>4. <i>Autocontrol</i></li> <li>5. <i>Fidelidad</i></li> <li>6. <i>Coherencia</i></li> <li>7. <i>Adaptabilidad</i></li> <li>8. <i>Orientación al logro</i></li> <li>9. <i>Iniciativa</i></li> <li>10. <i>Empatía</i></li> <li>11. <i>Orientación al cliente</i></li> <li>12. <i>Comprensión Organizativa</i></li> <li>13. <i>Desarrollo de los demás</i></li> <li>14. <i>Liderazgo</i></li> <li>15. <i>Influencia</i></li> <li>16. <i>Comunicación</i></li> <li>17. <i>Manejo de conflictos</i></li> <li>18. <i>Impulso al cambio</i></li> <li>19. <i>Desarrollo de relaciones</i></li> <li>20. <i>Trabajo en equipo y colaboración</i></li> </ol>	<p>110</p>

Cuestionario de Inteligencia Emocional (CIE)	Mestre (2002)	1. Autoconocimiento/ bienestar psicológico 2. Habilidades personales 3. Autoeficacia 4. Empatía	56
--	---------------	---	----

*Elaboración propia*

*Fuente: Libro "Medidas de medición de la inteligencia emocional" (2004)*

De donde se puede visualizar que Mestre realiza una validación empírica de una escala para medir la inteligencia emocional, desde un modelo mixto, en una muestra de estudiantes de la Bahía de Cádiz, llamándolo cuestionario de inteligencia emocional (CIE), donde afirma que:

“Este instrumento está basado en el modelo mixto que propone Daniel Goleman. El CIE consta de 56 ítems que son respondidos en una escala tipo Likert de cinco puntos, a un menor o mayor aproximación de los enunciados con la forma habitual de pensar, sentir y actuar de las personas.” (2003, p.112)

Asimismo, señala que: “Las medidas del CIE diseñado han dado evidencia de validez y de fiabilidad permitiendo probar con garantías psicométricas el modelo planteado por Goleman en 1998, dado que hasta el momento no se había desarrollado una medida válida y fiable del modelo.” (2003, p. 192)

Por tanto, Mestre se enfatiza en desarrollar un instrumento que mida correctamente la inteligencia emocional, basándose en la teoría de Goleman, y a través de sus factores validó el instrumento que en la actualidad es utilizado por aquellos estudios que requieran una evaluación de inteligencia emocional enfocados en las dimensiones utilizadas por Goleman como es el caso de la presente investigación.

#### **1.2.1.4 Dimensiones**

El presente estudio emplea el cuestionario de inteligencia emocional desarrollado por Mestre, quien a su vez se inspiró en los factores determinados por Goleman y de esta manera define las dimensiones:

“Los principales factores extraídos representan adecuadamente las primeras dimensiones propuestas por Goleman las cuales son: Habilidades personales (autoconciencia-bienestar psicológico), empatía. La quinta dimensión de Goleman referido a conductas sociales tuvo ítems que según los jueces de validación ya se encontraban incluidos en los otros factores o fueron eliminados en el proceso.” (2003, p.198)

En este sentido, en concordancia con el cuestionario expuesto, el presente estudio propone tres dimensiones siendo éstas las habilidades personales, englobando términos de autoconciencia y autorregulación. La segunda dimensión es empatía y por último habilidades sociales. Por lo que, en el presente trabajo de investigación adaptamos el cuestionario de Inteligencia emocional a la empresa donde se realiza la investigación, teniendo en consideración las dimensiones expuestas, esta última luego de ser analizada se incluyó en nuestra adaptación por ser una dimensión que es de suma importancia para conocer el comportamiento de la unidad a evaluar.

- **Habilidades personales:**

Sastre en su artículo Inteligencia Emocional llamado una revisión del concepto y líneas de investigación lo define como: “capacidades interpersonales de adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo, que en conjunto influyen en la capacidad de una persona para hacer frente eficazmente a las exigencias.” (2010, p.112)

- **Empatía:**

Goleman define el término como: “comprender las emociones y las preocupaciones de otros para darse cuenta de las diferentes formas de sentir que poseen las personas” (1995, p.254)

- **Habilidades sociales:**

Goleman en su artículo trabajando con inteligencia emocional indica que: “es la adecuación e inducción de respuestas deseables en otras personas” (1995, p.254).

Asimismo, para el autor esta dimensión contiene factores que se pueden medir como influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador del cambio, construir vínculos, colaboración y cooperación, capacidades del equipo.

### **1.2.1.5 Principales Modelos**

Trujillo y Rivas en el año 2005 en su revista Orígenes evolución y modelos de inteligencia emocional realizan la búsqueda documental de modelos para cuantificar la inteligencia emocional encontrando un total de 240 modelos, los cuales se clasificaron en dos tipos: modelos de habilidades y modelos mixtos. El primer tipo, está basado en las emociones y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. En este modelo encontramos el de Mayer y Salovey y para el segundo se combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones, aquí se encuentra el modelo de Bar-On y el de Daniel Goleman.

Es decir, dicho modelo propone el análisis del proceso de pensamiento acerca de los sentimientos, basándose en el contexto emocional con el fin de percibir y regular estos; mientras que, en los modelos mixtos su aplicación se basa en una visión más amplia de inteligencia emocional como un conjunto de rasgos específicos de personalidad, competencias sociales, emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas particular a cada persona.

Razón por la cual, se definirá cada uno de estos tres modelos más significativos de la inteligencia emocional y como consecuencia del estudio

detallado, se optará por orientar y contrastar la presente investigación con el modelo de las competencias emocionales de Goleman.

#### **1.2.1.5.1 Modelo de habilidades de Mayer y Salovey o de cuatro fases de inteligencia emocional**

García-Fernández y Giménez en su revista la inteligencia emocional y sus principales modelos nos muestra detalles del estudio que realizan al modelo de habilidades de Mayer y Salovey donde señalan que:

“El modelo ha sido reformulado en sucesivas ocasiones desde el año 1990, donde Salovey y Mayer introdujeron la empatía como componente. Luego, en 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y, por ende, uno de los más populares.” (2010, p.47)

Según lo mencionado por los autores las habilidades en este modelo están determinadas por la percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional, dirección emocional y regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal.

Por consiguiente, este modelo establece una serie de habilidades internas del ser humano basadas en la práctica y la mejora continua. Asimismo, gracias al estudio continuo de este modelo se ha logrado perfeccionar cada vez más y actualmente es uno de los modelos más aceptados por las diferentes investigaciones relacionadas con inteligencia emocional.

Caridad, en la revista Umbral de Colombia menciona que: “Mayer y Salovey organizan en su modelo habilidades identificando cómo es procesada la información emocional y cómo esta afecta los procesos de pensamiento” (2003, p.146)

Como su nombre lo indica, se basa en cuatro etapas consecutivas dado que el avance a una nueva fase depende de la anterior.

Por ello, Mayer y Salovey han identificado cuatro ramas de habilidades que describen los diferentes procesos involucrados en la inteligencia emocional:

1. Percepción y evaluación de las emociones: Podemos decir que la mente recibe información proveniente del aparato propioceptivo, esta información para poder ser comprendida, tuvo que pasar por el proceso de reconocimiento de patrones, en el cual es comparada con esquemas mentales que permiten interpretar las sensaciones y que permiten identificar cómo nos sentimos.

La primera etapa del modelo de habilidades consta de la capacidad para percibir las propias emociones y la de los demás afinando esta percepción a medida que la persona va desarrollándose.

2. Facilitación emocional del pensamiento: Después que la emoción es percibida, ésta puede facilitar el funcionamiento del sistema cognitivo. Por ejemplo, las emociones priorizan los problemas que están procesando, añaden nuevas claves codificadoras a la información que se está incorporando a las estructuras mentales o facilita el pensamiento inductivo o deductivo.

Es decir, la segunda etapa está determinada por la habilidad para asimilar las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.

3. Análisis y comprensión de las emociones: Existen procesos mentales especializados en comprender, abstraer y razonar sobre la información emocional.

Los autores sugieren que en esta etapa se desarrolla la habilidad para comprender la información emocional y determinar cómo las emociones se relacionan a través de las experiencias personales.

4. Regulación reflexiva de las emociones: Es la última rama de habilidades involucradas en la IE son los procesos reguladores de las emociones. Existen dos precursores en los procesos emocionales autorreguladores: una predisposición positiva a involucrarse en procesos autorreguladores y el interés por desarrollar comportamientos y estrategias orientadas a manipular nuestros propios sentimientos.

Sobresale la idea de modular los sentimientos propios y los de los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

Se concluye que, este modelo tiene habilidades específicas, que juntas constituyen una definición de la inteligencia emocional, como la habilidad para percibir, expresar y asimilar emociones en el pensamiento, razonar con ellas, y regularlas en uno mismo y con las personas que nos rodean. Esta propuesta ha originado investigaciones relevantes, cuyos aportes han generado instrumentos de medición que hoy sirven como base para muchos estudios sobre la inteligencia emocional.

#### **1.2.1.5.2 Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar On**

Trujillo y Rivas en su revista orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional señala que Bar-On presenta un modelo donde:

“Se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes. Por sus subcomponentes, como aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso entre otros, se clasifica como modelo mixto.” (2005, p.18)

El autor explica cómo un individuo se relaciona con las personas que lo rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

Asimismo, Trujillo y Rivas afirman que:

“Se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Este instrumento contiene 133 ítems a partir de cinco escalas. En su cuantificación, este modelo utiliza cuatro índices de validación y factores de corrección” (2005, p.18)

El modelo está compuesto por diversos factores y emplea la expresión de inteligencia emocional y social haciendo referencia a las competencias y habilidades de cada persona para desenvolverse en cualquier situación.

#### **1.2.1.5.3 Modelo de las competencias emocionales de Goleman.**

García-Fernández y Giménez-Mas realizan estudios de este modelo en su revista la inteligencia emocional y sus principales modelos, en donde afirman que:

“Goleman menciona el Cociente Emocional que no se opone al Cociente Intelectual, sino que ambos se complementan manifestado en las interrelaciones que se producen. Es decir, si comparamos un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan.” (2010, p.46)

De lo que se manifiesta acerca de Goleman se puede colegir que un alto nivel de cociente intelectual con poca capacidad de trabajo y un cociente intelectual medio o bajo con una alta capacidad de trabajo pueden llegar al mismo fin, ya que en ambos casos los factores se complementan.

Asimismo, en la revista de García-Fernández y Giménez-Mas señalan que:

“La inteligencia emocional en la empresa, incluye un conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), acaparando casi todas las áreas de personalidad.” (2010, p.46)

Entendiéndose de esta manera que estos componentes son aptitudes que constituyen la inteligencia emocional y servirán de base para el estudio del modelo de competencias emocionales. Asimismo, tiene su aplicación en diferentes ámbitos como el laboral, este último desarrollado por el Goleman en su libro *The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*.

El autor considera, que la inteligencia emocional es la que permite al ser humano tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y por último aumentar sus posibilidades de desarrollo social.

En conclusión, el modelo de Goleman relaciona el coeficiente intelectual y emocional incluyendo rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, ansiedad, asertividad, confianza y la persistencia para lograr el éxito personal o laboral de una persona, en este sentido la perspectiva señalada se considera

completa y asertiva ya que brindará una orientación informativa para las dimensiones a considerar en este trabajo de investigación.

## **1.2.2 Desempeño Laboral**

### **1.2.2.1 Definición**

Es de suma importancia conocer el tema tratado, tanto como su validez y relevancia en las organizaciones, el papel que este cumple frente a las decisiones del personal; motivo por el cual se presentarán algunas definiciones de diferentes autores que se relacionan con el tema propuesto.

Chiavenato define al desempeño laboral como: “El comportamiento que posee el trabajador en la búsqueda de los objetivos, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (2000, p.359).

El autor define al desempeño como comportamiento o conducta asociada a las actividades de demanda en el trabajo para lo cual una persona ha sido contratada. Cabe mencionar que el desempeño laboral mantiene una relación directa con el logro de objetivos es por ello que el mismo Chiavenato afirma que: “un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.” (2007, p.199)

Partiendo de ello, Palmar y Valero, consideran que “el desempeño laboral debe estar alineado a las exigencias y requerimientos de la organización en cumplimiento de las funciones de cada puesto de trabajo.” (2014, p.85)

Según los autores concuerdan que el desempeño laboral es parte fundamental en la consecución de los objetivos de la organización y como tal está vinculada a las características de cada individuo para su mejor desarrollo en las distintas áreas que la conforman.

En sus estudios acerca del desempeño laboral, Caligiore lo define como: “El rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir,

hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.” (2003, p.65)

Según la definición que Benavides plantea es que “el desempeño laboral es el nivel de realización de tareas alcanzado por el trabajador en el logro de las metas empresariales en un plazo determinado” (2002, p.201)

Es decir, el desempeño laboral de cada trabajador incide directamente en el éxito de la empresa, puesto que, si todos los trabajadores tuvieran un buen desempeño el logro de objetivos se alcanzaría con gran destreza.

A su vez Coello, en base a los estudios realizados considera que el desempeño humano:

“Varía de una persona a otra y de situación en situación, pues esto dependerá de los factores condicionantes por lo que sea relacionado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad.” (2013, p. 76)

El autor analiza el comportamiento de desempeño en cada persona afirmando que este cambiará de persona en persona dependiendo del esfuerzo o dedicación que le otorgue a una actividad asignada.

Por su parte Robbins, Stephen y Coulter, citados por Sum (2015), definen al desempeño laboral como “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido un individuo u organización, en la realización de sus actividades y consecución de sus objetivos.”

Estas definiciones ayudan a entender el desempeño laboral como la capacidad de cumplir con los objetivos encargados en corto plazo además de disponer adecuadas actitudes y aptitudes, logrando así una mayor satisfacción laboral luego de culminar la actividad que se asigne. Asimismo, usar el intelecto como un estándar para el desempeño laboral no es aplicada

a todo tipo de trabajos, dado que, para algunas situaciones, en especial las creativas, ser concienzudo puede ser una desventaja, ya que predice el desempeño en empleos realistas y convencionales e impide el éxito en empleos de investigación, artísticos y sociales en los que se requiere innovación, creatividad y espontaneidad. Motivo por el cual, la presente investigación respetará y trabajará bajo los lineamientos de la teoría establecida por Chiavenato quien se centra en analizar el desempeño en el ámbito laboral.

### **1.2.2.2 Importancia en el ámbito empresarial**

La importancia del desempeño laboral según Robbins, citado por Hernández (2008) indica que radica en:

“El factor motivacional, que juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian” (2009, p. 140)

Por tanto, el autor señala que para que el capital humano se desempeñe correctamente en sus actividades laborales es necesario contar con una motivación que se convierta en motor e impulse sus acciones. Por lo que, en las organizaciones la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Por su parte. Lechuga (2008) citado por Deyre en el V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones en el año 2017, señaló que:

“El 95% del fracaso de las Pymes se debe a la falta de competencia y experiencia en la dirección empresarial lo cual repercute directamente en

el desempeño laboral, sus estadísticas indicaron que, en promedio, un 80% de estas fracasa antes de los cinco años y 90% de ellas no llega a los 10 años”

Con lo mencionado se evidencia la importancia de que una organización posea un nivel de desempeño laboral adecuado, conjuntamente con altos estándares de gestión por parte de los directivos, ya que si una empresa del tipo mediana o pequeña no tiene los lineamientos establecidos para gestionar adecuadamente el desempeño laboral esto va a repercutir directamente en los años de vigencia en el mercado.

Continuando con lo antes descrito, Zapata menciona que “la importancia del desempeño laboral en las organizaciones se encuentra en que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones específicas, procedimientos, políticas y objetivos que deben cumplir.” (2004, p.296).

El autor destaca también que la gestión de las Pymes en cuanto al recurso humano a lo largo de los años no ha sido la adecuada ya que por lo general este tipo de empresas no formulan programas estratégicos de gestión del recurso humano en línea con la misión, visión, políticas, objetivos, estrategias organizacionales.

Según el blog Educativa, empresa de tecnología informática ubicada en Latinoamérica especializada en la implementación de soluciones para la gestión de la formación del talento humano, explica por qué es importante el desempeño laboral en las organizaciones:

“Una adecuada gestión del capital humano es central para el crecimiento y consolidación de una pequeña o mediana empresa (PYME), cualquiera sea su actividad central como productora de bienes o de servicios, debido

a que su verdadera ventaja radica en el rendimiento de todo su personal y de cómo estos se desempeñan en sus actividades”

Por su parte, la consultora Ernst & Young en su publicación acerca de la repercusión de la mejora del desempeño en las organizaciones comenta que: “Puede ayudarlos a resolver los desafíos y problemas que son cada vez más complejos y que prevalecen a medida que las empresas tratan de transformarse a sí mismas en la era digital.”

Cadillo (2020), consejero del área laboral de Miranda & Amado Abogados, en una entrevista para el diario El Peruano comenta que: “Los resultados del desempeño laboral pueden conducir a tomar determinadas decisiones ya que, a principios de año, los empleadores comunican a sus trabajadores los resultados de su desempeño o rendimiento del año anterior.”

Los autores destacan el rol que cumple el desempeño laboral en las organizaciones, lo relevante que es su buena y adecuada práctica ya que genera un mejor espacio para el desarrollo del personal lo cual se ve reflejado en su rendimiento, además que ayuda a reconocer las fortalezas o brindar las oportunidades de mejora con el fin de ser sostenibles en el tiempo.

### **1.2.2.3 Evaluación de Desempeño**

Para la presente investigación es relevante comprender el concepto y formas de medir el desempeño en las organizaciones, para ello se recopiló información de diversos autores, basando el estudio en lo propuesto por Chiavenato en sus diferentes versiones a lo largo del tiempo.

Según Chiavenato se refiere a la evaluación de desempeño como “una herramienta grandemente útil para las empresas, una técnica utilizada en el proceso administrativo de dirección la cual resulta imprescindible para el desarrollo de la actividad administrativa”. (2000)

Años más tarde Chiavenato define que:

“La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo, es un concepto dinámico debido a que va a depender de la naturaleza de la organización, ya que se podrá evaluar a los colaboradores de manera formal e informal con cierta continuidad” (2011, p.201-203)

El blog Educativa, especializada en la implementación de soluciones para la gestión del capital humano, en su artículo referente a la gestión de desempeño en las PYMES añade:

“Es una oportunidad para mantener a los empleados comprometidos con el negocio, lo que facilitará que sean más productivos, más innovadores y más orientados al cliente, también tenderá a ser más proclives a tener una relación a largo plazo con la empresa.”

Sherman, Bohlander y Snell citado por Herrera en el año 2016, enfatiza que:

“Desde el punto de vista administrativo, la evaluación del desempeño es un proceso útil para la administración de recursos humanos, especialmente para fundamentar las decisiones que toma la empresa en cuanto a compensación, promoción, transferencias y despidos, estos sistemas de evaluación tienen la capacidad de impulsar la conducta del empleado originando como consecuencia un mejor desempeño organizacional.”

Por su parte, Werther y Davis en su libro administración de personal y recursos humanos exponen que “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos; es una función esencial que de una y otra manera suele aplicarse en toda organización moderna” (2000, p.184)

Para Alles, no difiere mucho el concepto ya que lo plantea como:

“El análisis del desempeño es un instrumento de dirección y supervisión hacia el personal, generando que se tienda un puente de comprensión y diálogo entre el supervisor y sus colaboradores con relación a lo que se espera de cada uno, la forma en cómo lograr cumplir con las expectativas planteadas y la manera de proceder para mejorar los resultados, permitiendo un mejor aprovechamiento del recurso humano e identifica a la evaluación del desempeño como parte de un proceso de aumento de salarios y despido de personal.”(2009, p. 261)

Acercas de las formas de evaluar el desempeño laboral Chiavenato refiere que:

“El desempeño específico, es decir, el de cada puesto de trabajo va a variar de una persona a otra y de igual manera depende de muchos factores que van a influir en el mismo y que para poder evaluar al personal que labora dentro de una organización se utilizan varios procedimientos, a los cuales se les conoce con distintos nombres, como por ejemplo: evaluaciones del desempeño, evaluación a los empleados, evaluación de méritos, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc.” (2011, p.203)

Asimismo, comenta que:

“En su mayoría las organizaciones crean sistemas de evaluación centralizados en un único órgano que monopoliza el asunto, lo ideal sería establecer un sistema sencillo de evaluación en que el propio cargo o puesto de trabajo proporcionara toda la información al respecto del desempeño del ocupante, sin necesidad de la intervención de terceros.” (2011, p203)

El autor menciona que “Los principales métodos de evaluación del desempeño son: escalas gráficas, elección forzada, investigación de campo, comparación por pares, frases descriptivas y métodos mixtos”, sin embargo, considera que a lo largo de los años conforme las organizaciones evolucionan

también lo hacen sus formas de evaluar al personal y comenta que “se están reformulando por completo para llegar a una nueva forma que satisfaga las exigencias actuales.” (2011, p.219)

Motivo por el cual uno de los métodos de evaluación más confiables y aplicados a las organizaciones modernas es la evaluación 360 conceptualizada como:

“La forma más completa de evaluación, porque la información proviene de todos lados y proporciona las condiciones para que el individuo se ajuste a las diferentes demandas que recibe de su contexto laboral o de sus asociados, en donde el evaluado se encuentra bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil si no se está bien preparado o si no tiene una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente.” (2009, p.205)

Por su lado, Alles conceptualiza a este tipo de evaluación como “Una evaluación clara y sencilla que consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos como comportamientos observables en el desarrollo diario de la práctica profesional.” (2002, p.17)

Chiavenato concluye que “En las organizaciones más democráticas emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, conforme a determinados indicadores.” (2011, p.203)

De esta forma, las organizaciones estimulan en su personal la actitud de mejora constante y de autoevaluación haciéndolos responsables de su desempeño, con el objetivo de aprovechar las oportunidades.

De acuerdo a lo mencionado por los autores, se colige que concuerdan en que la evaluación de desempeño es un proceso de valorar los resultados de ciertas labores en un periodo establecido con el fin de implementar mejoras a

futuro, por lo que es de vital importancia dentro de las organizaciones más aún en las PYMES ya que por medio de esta se puede conocer el grado de cumplimiento que poseen los colaboradores lo cual genera como resultado implementar medidas necesarias para lograr que alcancen su máximo desempeño tanto para beneficio personal como organizacional, es así que en el D.S 002-18-TR art. 06 se establece la justificación de las diferencias salariales basadas en la evaluación de desempeño. A través de esta se puede evidenciar y analizar diversos factores tales como trabajo en equipo, jerarquías, comunicación, calidad, productividad, es decir, ciertas características que van de la mano para poder lograr los objetivos planteados por la empresa.

De lo expuesto, se sintetiza que una de las formas de medición más usada por las organizaciones modernas es la de 360°, ya que es la forma más completa e integral que proporciona información de diversas partes porque el colaborador es evaluado por su jefe inmediato, compañeros y subalternos obteniendo información relevante para el desarrollo administrativo, sin embargo, en este contexto, la evaluación del desempeño es visto como como forma de realimentación y adquiere un sentido más amplio con la inclusión de nuevos aspectos, como las competencias personales, sociales y la autoevaluación, dándole un sentido menos burocrático y reglamentado.

#### **1.2.2.4. Indicadores**

En el mundo de hoy, las organizaciones exigen que el capital humano potencie su desempeño laboral, al respecto Chiavenato expone que:

“El desempeño de las personas se evalúa mediante dos factores previamente definidos y valorados, los cuales son factores actitudinales, referidos a la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y en segundo lugar los factores

operativos, relacionado al conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.” (2002, p. 367).

Es decir, existen factores determinantes que definen el nivel de desempeño laboral de cada persona, permitiendo identificar los indicadores que están afectando positiva o negativamente a los empleados de la organización, para obtener la información esperada.

El sitio web Workforce, citado en el libro de Chiavenato “sugiere una lista de indicadores para evaluar el desempeño, en la que se considera la actitud, habilidad para aprender, calidad del trabajo y forma de relacionarse” (2011, p.211)

Chiavenato acerca de ello comenta que:

“La evaluación del desempeño cada vez se basa más en la adopción de índices que permitan enmarcar mejor el proceso, como: a) Indicadores del desempeño global (de toda la empresa), b) Indicadores del desempeño grupal (del equipo), c) Indicadores del desempeño individual (de la persona) y que los indicadores tienden a escogerse como criterios distintos de evaluación, bien sea para premiación, remuneración variable, participación en los resultados, ascensos, etc.” Además, destaca la importancia de distinguir los indicadores adecuados que sirvan para cada uno de los criterios específicos para evitar posibles distorsiones. (2011, p.218)

Según lo descrito el presente trabajo de investigación toma como referencia a Chiavenato y sus indicadores, los cuales son definidos por una serie de autores de diferente forma.

Por su parte, Alles acerca de la productividad comenta que: “Es la habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta,

cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera” (2003, p.81)

Según la autora dentro de su estudio asevera que el colaborador se desafía a sí mismo estableciéndose objetivos cada vez más altos, logrando alcanzar, se transforma, establece objetivos que superan al promedio, supera a lo que se espera para su nivel y cumple con los objetivos trazados.

Concepto que no difiere del planteado por Vanegas quien define a la productividad laboral como “El acto más valioso de la empresa en el capital humano, es decir, en los colaboradores quienes utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, para obtener un incremento del rendimiento en la organización” (2001, p.11)

Otro indicador es la calidad del trabajo, que según Alles:

“Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que este bajo su responsabilidad, poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, demostrar capacidad para trabajar con las funciones de los diversos niveles, tener buena capacidad de discernimiento, compartir con los demás el conocimiento profesional, basarse en los hechos y en la razón, demostrar constantemente interés en aprender.” (2003, p.51)

Con ello, se interpreta que la calidad de trabajo va a implicar el entendimiento de todos los temas relacionados con su especialidad en los aspectos más complejos, compartir el expertise con el equipo demostrando constante interés por seguir aprendiendo.

Para finalizar, el último indicador considerado es el conocimiento, en el ámbito del puesto y de la industria, en este caso se ha tomado como referencia lo detallado por Alles quien lo define como “La capacidad de comprender las necesidades de los clientes, usuarios, de prever las tendencias,

oportunidades del mercado, las amenazas de la competencia, los puntos fuertes y débiles de la propia organización” (2003, p.64)

Con este último indicador lo que se busca es determinar el nivel de conocimiento que posee el colaborador dentro de la organización, que sea capaz de identificar las tendencias del mercado, resolver las consultas relacionadas al core business, comprender la estrategia, objetivos y la cultura organizacional.

### **1.2.3 Relación de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las organizaciones**

La relación entre IE y desempeño laboral es un tema que hasta el día de hoy sigue siendo estudiado y analizado dado que con el pasar de los años los autores han diferido en sus resultados y conclusiones, motivo por el cual muchos de ellos han dedicado años de su vida a estudiar y tratar de entender cada vez mejor esta relación, tal es el caso del psicólogo estadounidense Daniel Goleman, así como también del profesor de la Universidad de NewHamsphire Jhon Mayer y Peter Salovey especializado en psicología social, actualmente presidente de la Universidad de Yale, entre otros.

En el año 2015, esta relación ha sido desarrollada por Pacheco luego de una minuciosa investigación, en donde afirma que: “la inteligencia emocional incide o se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores; por lo que una empresa debe potencializar los ámbitos de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, para con ello obtener mejores resultados.” (2015).

Asimismo, Roman en su estudio acerca de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral afirma que:

“La investigación presenta niveles positivos de relación, ya que se ubican en los niveles óptimos y para mantener los niveles de relación toda organización debe brindar entrenamiento a su personal mediante la

capacitación constante porque al mantener los niveles de inteligencia emocional en cada uno de los trabajadores se mantiene un alto nivel constante rendimiento laboral.” (2014)

Por último, Goleman determina que la inteligencia emocional en el ámbito laboral incita a los trabajadores a lograr sus objetivos mediante:

“El Impulso al logro determinado por el esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia, compromiso que busca alinearse con los objetivos del grupo u organización, iniciativa por la disposición para actuar sobre las oportunidades y optimismo reflejado en la perseverancia por el cumplimiento de objetivos a pesar de los obstáculos” (1998, p. 5)

En tal sentido, Goleman nos brinda una visión más amplia de inteligencia emocional trasladándolo a un ámbito empresarial tomando en cuenta el cumplimiento de objetivos y el posterior efecto que esta causa en la organización, razón por la cual la presente investigación basa su análisis y contraste de resultados en los aportes que el autor realiza a lo largo de su carrera como investigador y psicólogo; en efecto, se examina el estado de arte que Goleman nos ofrece considerando los cambios de perspectiva que expone conforme su estudio va revelando nuevos hallazgos.

De este modo, analizando los aportes de los autores se puede colegir que, si un colaborador sabe controlar y dirigir sus emociones y el de los demás, es decir posee un alto nivel de inteligencia emocional frente puesto que desempeña, naturalmente su actitud será positiva y se comprometerá con las actividades que debe desarrollar, haciendo que éstas parezcan fáciles de conseguir, sin embargo, en el camino pueden surgir obstáculos es entonces que esta persona tendrá la habilidad para poder hacerle frente y seguir adelante con el objetivo que se ha propuesto, ya que este colaborador al poseer un alto nivel de control de sus emociones podrá rápidamente salir de cualquier problema buscando soluciones o proponiendo mejoras en el proceso de lograr sus objetivos, motivo por el cual muchos autores se

cuestionan la relación que puede llegar a tener la inteligencia emocional y el desempeño en el ámbito laboral del colaborador.

Asimismo, es importante recalcar que los estudios indican que las habilidades personales y sociales en la inteligencia emocional no se heredan sino que se adquieren con la experiencia a lo largo de la vida que cada persona; por ello, se hace propicio mencionar que hoy en día las organizaciones que tengan como objetivo mejorar las habilidades de los trabajadores deberán colocar sus esfuerzos en la capacitación y estimulación de las mismas, ya que no habrá ningún cambio positivo en los colaboradores sino se promueve la importancia de adquirir y en otros casos mejorar o afinar las capacidades que conllevarán a un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional.

Para este estudio estos conceptos no son ajenos por lo que se ha propuesto investigarlos situándolos en un contexto empresarial de una pequeña y mediana empresa del rubro automotriz con el fin de establecer qué tipo de relación existe entre las variables basándonos en los preceptos del marco teórico.

### 1.3 Definición de términos básicos

- **Autoconocimiento emocional:** Goleman indica que es la capacidad de conocerse a sí mismo, con el fin de manejar las emociones de forma adecuada.
- **Autocontrol emocional:** El autocontrol se define como el manejo de los impulsos, además de los sentimientos inquietantes, dependiente del funcionamiento de los centros emocionales con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas prefrontales, que nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Esta habilidad se centra en cinco aptitudes emocionales: autodominio, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación según American Psychological Association.

- **Autoevaluación:** Para Calatayud es un método de evaluación que consiste en el procesamiento de la información que una persona realiza a sí misma, es decir, identifica y pondera su desempeño en el cumplimiento de una determinada tarea o actividad, o en el modo de manejar una situación.
- **Automotivación:** Dirigir las emociones hacia un objetivo que permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos según lo indica Weisinger.
- **Calidad:** Para Deming es un nivel de fiabilidad de servicio adecuado y cero defectos.
- **Conocimiento:** Alavi y Leidner lo definen como la información eficaz en la acción, enfocada en los resultados, los cuales están fuera de la persona, en la sociedad y la economía o en el proceso del conocimiento mismo.
- **Core Business:** Giro del negocio, aquella actividad que le da un propósito a la empresa.
- **Desempeño Laboral:** Chiavenato lo considera como el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones, la manera como los miembros de una empresa realizan de forma eficiente sus labores encomendadas por la organización con el fin de alcanzar las metas propuestas.
- **Empatía:** comprender los sentimientos y las preocupaciones de los demás y asumir la perspectiva; darse cuenta de las diferentes formas en que la gente siente las cosas, señala Wispé.
- **Empresa:** García y Casanueva la definen como una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio.

- **Evaluación 360:** Método más completo e integral de evaluación que proporciona información de diversas partes.
- **Habilidades personales:** Para Goleman son capacidades interpersonales como adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo, que en conjunto influyen en la capacidad de una persona para hacer frente eficazmente a las exigencias medioambientales.
- **Habilidades sociales:** Sirven de apoyo a varias aptitudes entre estas incluyen a la comunicación, para transmitir mensajes claros y convincentes, liderazgo que es saber inspirar y guiar a las personas, manejo de conflictos es negociar y resolver desacuerdos, según detalla Goleman
- **Inteligencia emocional:** Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en la habilidad de enfrentar las demandas y/o presiones del medio, aporte que brinda Goleman.
- **Motivación:** Para Hernández es un aspecto relevante en el ámbito laboral, por cuanto orienta las acciones y se convierte así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige, es la fuerza interna de cada persona para buscar la excelencia.
- **Organización:** Koontz y Weihrich la definen como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos.
- **Productividad:** Es la capacidad de producción por unidad de trabajo, es decir, en el ámbito laboral se define como la capacidad que tiene un empleado en realizar las actividades diarias que se encomiendan. Evalúa la capacidad de ellos para elaborar y/o brindar los productos/servicios que son requeridos, definición según Shimizu, Wainai y Nagai.

- **PYME:** Pequeña y mediana empresa.
- **Reconocimiento de emociones ajenas:** Permite percibir y entender lo que otros necesitan, sus sentimientos y preocupaciones, también cabe señalar que sólo es posible cuando se centra la atención en la otra persona y no únicamente en las necesidades propias.
- **Retroalimentación:** Ramaprasad indica que es un método de control de las tareas de trabajo, en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad que se necesita para su puesto son reintroducidos nuevamente en el colaborador con el fin de controlar y optimizar su desempeño.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1. Hipótesis Principal**

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020.

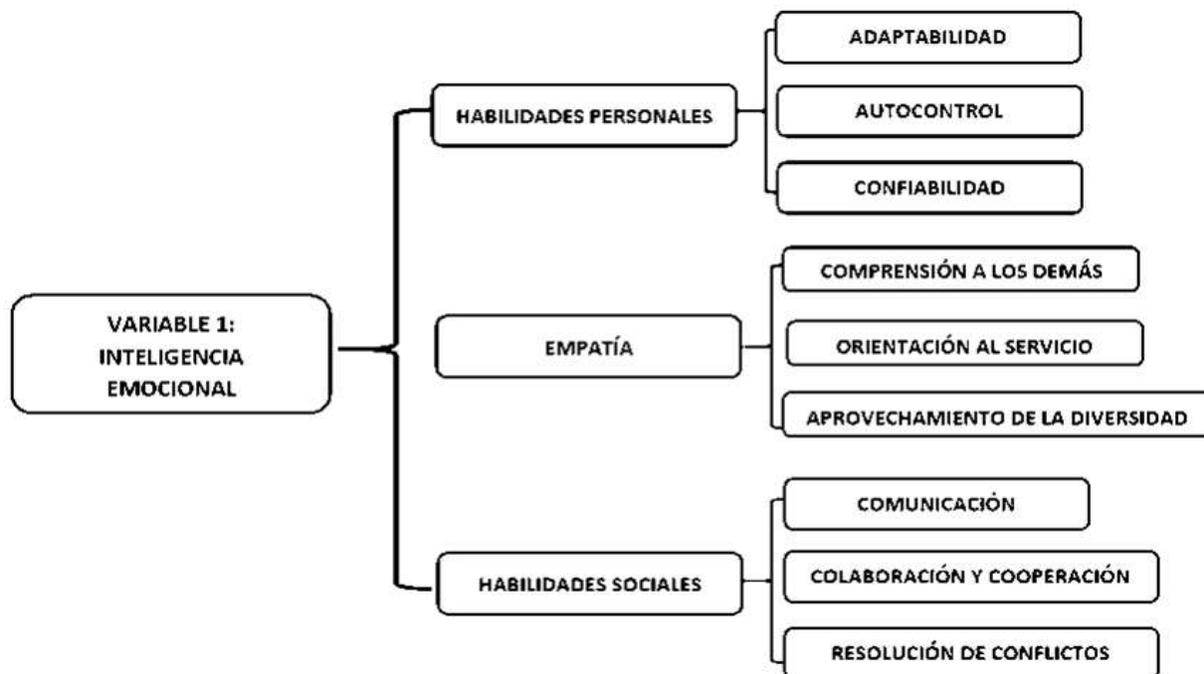
#### **2.1.2. Hipótesis Específicas**

- Las Habilidades personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.
- La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.
- Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.

### **2.2. Variables y definición operacional**

- **Variable 1: Inteligencia emocional**

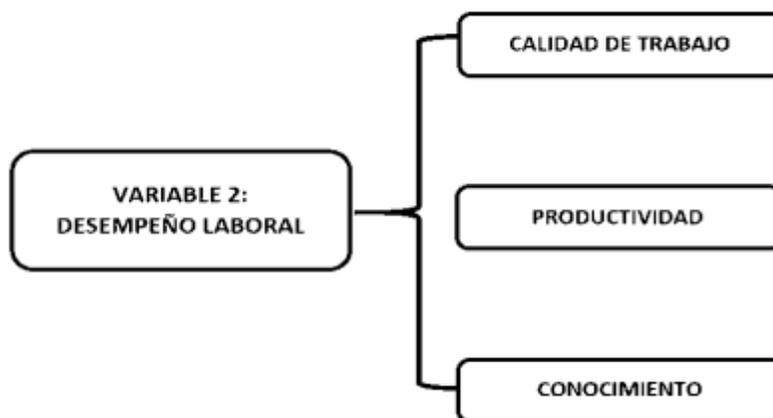
Es la capacidad de sentir, entender y controlar eficazmente las emociones que son reflejadas en el comportamiento humano. Se dimensiona en habilidades personales, empatía y habilidades sociales, a su vez éstas presentan indicadores tal como se observa a continuación:



*Variables y Dimensión Operacional de la Investigación “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020”. Fuente: Elaboración Propia.*

- **Variable 2: Desempeño laboral**

Es la calidad de servicio y esfuerzo que se realiza para una actividad determinada dentro de una organización. Asimismo, posee tres indicadores que favorecen una adecuada medición de la variable, tal como se observa:

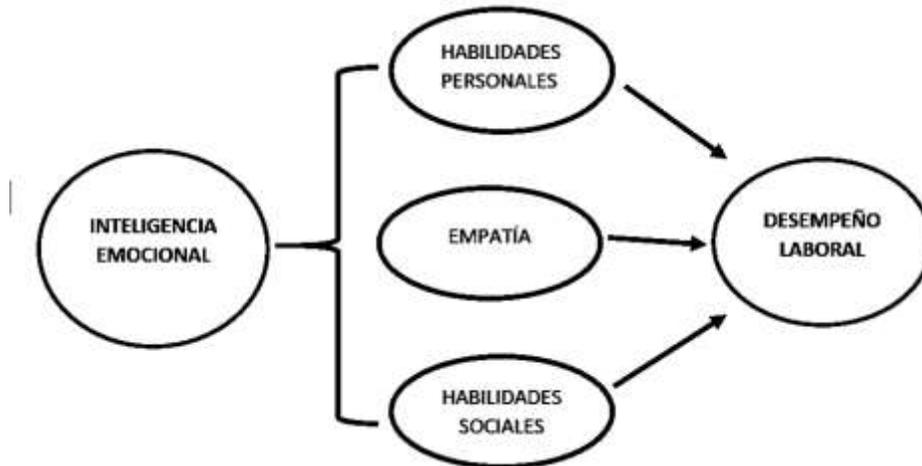


*Variables y Dimensión Operacional de la Investigación “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020”. Fuente: Elaboración Propia.*

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

- **Enfoque:** Según Méndez y Sandoval indican que: “la investigación cuantitativa es seria y elegante; y que los datos cuantitativos permiten hacer tablas y gráficas que ilustran adecuadamente un fenómeno” (2007, p.33), partiendo de ello el presente estudio evaluó la situación con esta metodología ya que ayudó a obtener datos precisos y acertados acerca del tema de investigación. En este sentido, se desarrolló un cuestionario que permitió recopilar información y cuantificar en datos estadísticos los resultados.
- **Tipo:** Aplicada, debido a que se usó los conocimientos adquiridos para determinar la relación existente entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral dentro de la empresa ALTOS ANDES S.A.C, en el año 2020.
- **Alcance:** Correlacional, buscó conocer y determinar la relación entre las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista señalan que: “el estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos, midiendo estas con el fin de determinar si están relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación” (2014, p.44).
- **Diseño:** No experimental, se analizaron y no hubo manipulación de variables para determinar la relación de una con la otra, simplemente se observaron los fenómenos tal y como sucedieron en la realidad.



*Diseño metodológico de la investigación “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020”. Fuente: Elaboración Propia*

- **Unidad de investigación:** Un Trabajador de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima en el año 2020.

### 3.2. Diseño muestral

#### 3.2.1. Población

La población u objeto de investigación serán los trabajadores de todas las áreas de la empresa ALTOS ANDES S.A.C, que laboran en la gestión 2020. Estará compuesta tanto por hombres y mujeres que se encuentren en planilla con diferentes edades, grados de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros, siendo así un total de 40 colaboradores.

#### 3.2.2. Muestra

No fue necesario calcular una muestra de la población debido a que se tiene alcance a los 40 colaboradores de estudio, en el siguiente cuadro mostramos las características que poseen los trabajadores encuestados:

<b>VARIABLES</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>FREC.</b>	<b>%</b>
Edad	23 a 30 años	18	45%
	31 a 40 años	13	33%
	41 a 55 años	9	23%
Grado de instrucción	Superior técnico completo	15	38%
	Superior universitario completo	25	63%
Sexo	Masculino	24	60%
	Femenino	16	40%
Discapacidad	Si	0	0%
	No	40	100%
<b>TOTAL</b>		<b>40 trabajadores</b>	

*Muestra de la Investigación "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020". Fuente: Elaboración Propia*

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas**

Debido a la facilidad de acceso a la población, la técnica utilizada fue la encuesta en escala de Likert (1 al 5) basada en una relación de preguntas formuladas como ítems que permitirán conocer la percepción de los colaboradores sobre las variables de estudio.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Una vez realizadas las encuestas y recolección de datos, se procedió al análisis y evaluación de cada uno de los cuestionarios aplicados, tanto para inteligencia emocional como para desempeño laboral.

Se utilizaron:

- Programa SPSS para procesar datos
- Análisis de confiabilidad del instrumento (cuestionario en escala de Likert)
- Análisis de normalidad de los datos
- Análisis de correlación de acuerdo a resultados de normalidad
- Análisis de confiabilidad del instrumento
- Otros análisis que demande la investigación

### **3.5. Aspectos éticos**

- El trabajo de investigación es original de propiedad de las investigadoras y se respetaron los valores, código de ética de la Universidad San Martín de Porres, así como la confidencialidad, respeto y justicia.
- Se respetaron las normas de citados, referencias para las fuentes consultadas y confidencialidad de la información brindada.
- El proyecto de tesis no ha sido publicado ni presentado antes para obtener algún grado académico, es inédito.
- Los datos presentados son reales, producto del trabajo de campo que se realizó, no han sido manipulados fraudulentamente, duplicados ni copiados.
- De identificarse la presencia de fraude por error u omisión, los investigadores asumirán las consecuencias y sanciones que de su acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad San Martín de Porres.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Resultados de la investigación**

En este capítulo se presentan los principales resultados de la investigación encontrados luego del trabajo de campo realizado a la muestra, mediante el instrumento seleccionado que fue el cuestionario en escala de Likert usando la encuesta como técnica de recopilación de datos, para el contexto de la empresa en investigación. Se visualiza la comprobación de las distintas hipótesis planteadas con el fin de conocer si la variable inteligencia emocional tiene relación con la variable desempeño laboral en los trabajadores para el período de estudio.

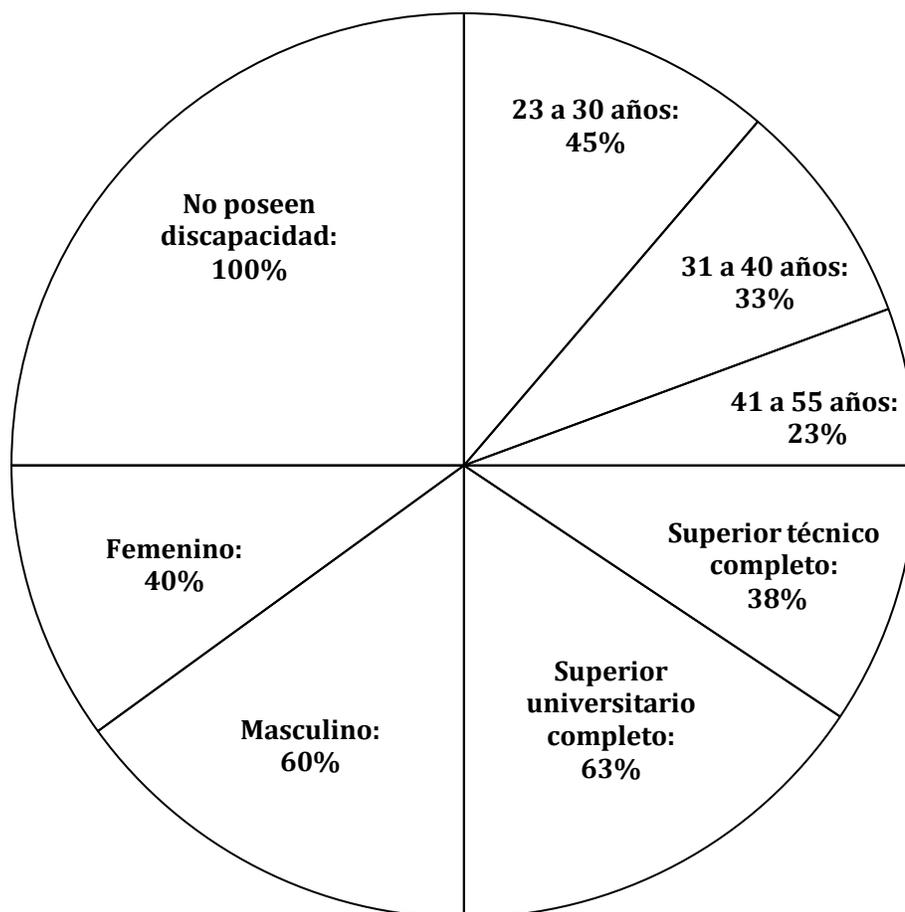
A partir de ello se pudo obtener resultados que se analizaron estadísticamente utilizando técnicas como las de análisis de fiabilidad mediante el alfa de cronbach, pruebas de normalidad utilizando el coeficiente de correlación de Pearson debido a la distribución normal de los datos, diagramas de cajas, estadísticos descriptivos, gráficos Q-Q plot, por último, la correlación entre variables y dimensiones.

##### **4.1.1 Descripción de la muestra**

La muestra fue de 40 trabajadores de la empresa ALTOS ANDES S.A.C, que laboran en la gestión 2020, al ser una población pequeña no fue necesario utilizar fórmula para trabajarla.

En este sentido, se evaluó a la muestra de la cual se obtuvo información relevante acerca de las edades entre las que fluctúa, que es entre los 23 a 55 años, teniendo el mayor porcentaje equivalente a 45% entre los 23 a 30 años, asimismo, el grado de instrucción que prevalece entre los trabajadores es superior universitario completo con un 63% frente a un 38% como superior técnico completo, siendo el 60% varones y el 40% mujeres, de los que el 100% son colaboradores sin ningún tipo de discapacidad.

## Descripción de la muestra



*Descripción de la muestra de la Investigación "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020". Fuente: Elaboración Propia*

### 4.1.2 Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

Se presentan los datos procesados de ambas variables de estudio con el fin de conocer qué tan fiables han sido los instrumentos utilizados para la medición de estas.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	26

**Tabla N°1: Confiabilidad de variable inteligencia emocional**

Se presenta el cuadro de fiabilidad de la variable inteligencia emocional, se puede apreciar que el alfa de cronbach de esta es de 0,731, lo que significa que es aceptable con 26 elementos presentados en una secuencia de ítems, con esto se demuestra la validez del instrumento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	15

**Tabla N°2: Confiabilidad de variable Desempeño Laboral**

Asimismo, se presenta la fiabilidad mediante el alfa de cronbach de la segunda variable desempeño laboral, de igual forma es aceptable con un valor de 0,812 para 15 ítems por lo que se acepta el instrumento.

#### 4.1.3 Análisis exploratorio

##### 4.1.3.1 Estadísticos descriptivos

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
INTELIGENCIA EMOCIONAL	40	1,74	2,93	2,2509	,29821
HABILIDADES PERSONALES	40	1,25	3,50	2,2750	,50415
EMPATIA	40	1,56	3,22	2,2250	,45742
HABILIDADES SOCIALES	40	1,56	3,78	2,2528	,51810
DESEMPEÑO LABORAL	40	1,27	2,80	2,0750	,35088
N válido (por lista)	40				

**Tabla N°3: Estadísticos Descriptivos**

La tabla muestra un conjunto de datos conformado por 40 colaboradores de la empresa ALTOS ANDES SAC en el año 2020, entre variables y dimensiones. Para el caso de la variable inteligencia emocional está representada por un límite mínimo de 1,74, un máximo de 2,93 con una media de 2,25 y desviación estándar de 0,29;

sin embargo, para la segunda variable desempeño laboral los datos varían presentándose un límite mínimo de 1,27 con un máximo de 2,80 y su media se encuentra en 2,07 cabe señalar que su desviación estándar es de 0,35.

#### 4.1.3.2 Normalidad

Se procedió a realizar las pruebas de normalidad a las variables y dimensiones utilizadas en la presente investigación con el fin de conocer si el estudio tiene una distribución normal o no y de acuerdo a ello aplicar las técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello se tiene el supuesto de:

$H_0$ = Datos se distribuyen de forma normal ( $p > 0.05$ ).

$H_1$ = Datos se distribuyen de forma no normal ( $p < 0.05$ ).

##### 4.1.3.2.1 Pruebas de Normalidad

- **Variable: Inteligencia Emocional**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
INTELIGENCIA EMOCIONAL	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

**Tabla N°4: Resumen de procesamiento de casos- Inteligencia Emocional**

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,113	40	,200*	,968	40	,312

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla N°5: Prueba de normalidad- Inteligencia Emocional**

Para la variable inteligencia emocional se observa que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, pudiendo trabajar con todos para el procesamiento de la información sin problemas, asimismo al ser una muestra menor de 50 se trabajará con la prueba de Shapiro Wilk obteniendo una significancia de 0,312. De los datos obtenidos se concluye que la Inteligencia emocional por tener un  $p > 0,05$  cumple los supuestos de que sus datos se distribuyen de forma normal.

**• Dimensión N°1: Habilidades personales – Variable Inteligencia Emocional**

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HABILIDADES PERSONALES	,130	40	,085	,973	40	,446

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla N°6: Prueba de normalidad- Dimensión N°1: Habilidades personales**

De igual forma para el caso de la primera dimensión de la variable inteligencia emocional, se observa que presenta una significancia de 0,446 siendo este mayor que el supuesto por lo que queda demostrado que sus datos también se distribuyen de forma normal.

**• Dimensión N°2: Empatía – Variable Inteligencia Emocional**

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EMPATIA	,144	40	,037	,942	40	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla N°7: Prueba de normalidad- Dimensión N°2: Empatía**

Para la segunda dimensión de la variable Inteligencia Emocional, se obtiene un estadístico de 0,942 y presenta una significancia de 0,040 con lo cual se demuestra que presenta una tendencia rechazar la  $H_0$  (hipótesis nula) es decir, evidencia una distribución no normal de los datos.

**•Dimensión N°3: Habilidades Sociales – Variable Inteligencia Emocional**

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HABILIDADES SOCIALES	,159	40	,013	,929	40	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla N°8: Prueba de normalidad- Dimensión N°3: Habilidades Sociales**

Para la última dimensión, habilidades sociales, presenta una significancia de 0,015 el cual es menor al supuesto con el que se trabaja, esto quiere decir que los datos tienden a presentar una distribución no normal.

**•Variable: Desempeño Laboral**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESEMPEÑO LABORAL	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

**Tabla N°9: Resumen de procesamiento de casos - Desempeño Laboral**

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,157	40	,015	,974	40	,475

a. Corrección de significación de Lilliefors

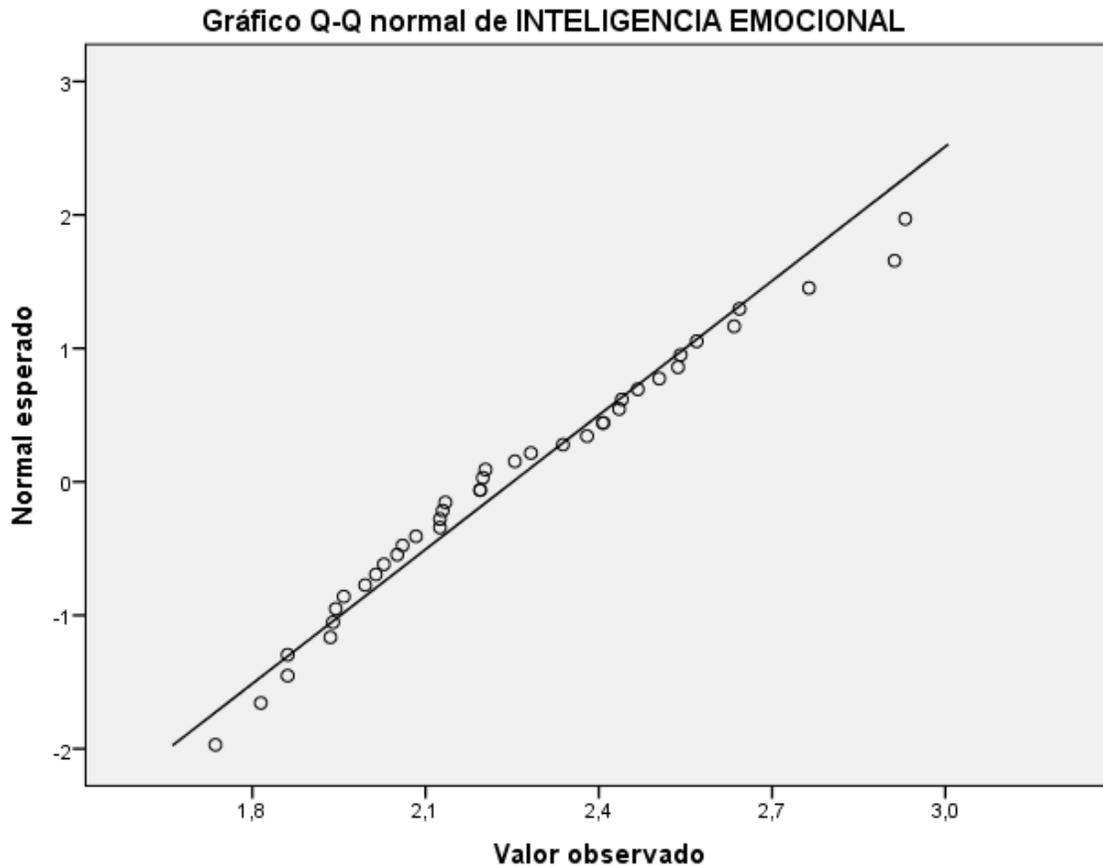
**Tabla N°10: Prueba de normalidad - Desempeño Laboral**

En el caso de la variable desempeño laboral, se observa que todos los datos ingresados y aplicados son válidos al igual que para la inteligencia emocional por lo que se ha podido trabajar con toda la población sin problemas en su procesamiento, asimismo, como ya se mencionó anteriormente la prueba usada y con la que se analizó fue la de Shapiro Wlik obteniendo un estadístico de 0,974 con una significancia de 0,475. De los datos se concluye que tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral muestran que sus datos tienden a distribuirse de forma normal por lo que corresponde procesar la información con el coeficiente de correlación de Pearson.

#### **4.1.3.3 Gráficos Q-Q PLOT**

Se utilizan estos gráficos por cada variable y dimensión analizada o necesaria para el estudio con el fin de respaldar lo obtenido en las tablas y de esta manera determinar si existe o no normalidad en el conjunto de datos.

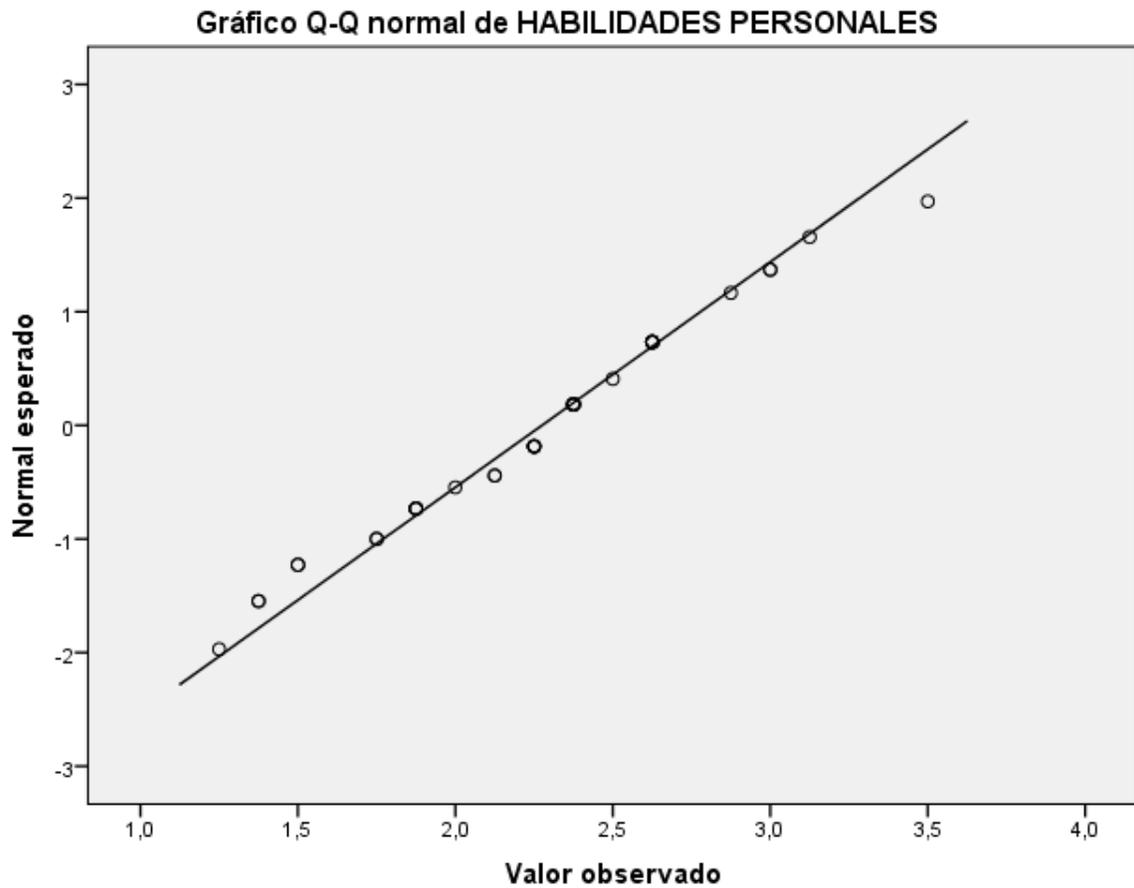
## Variable : Inteligencia Emocional



**Gráfico N°1: Gráfico Q-Q Plot - Inteligencia Emocional**

Para la variable Inteligencia emocional se puede visualizar que el gráfico muestra una relación cercana a una línea recta entonces se sugiere que los datos proceden de una distribución normal

- **Dimensión N°1: Habilidades personales – Variable Inteligencia Emocional**



**Gráfico N°2: Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°1 Habilidades personales**

En el gráfico se visualiza que para la primera dimensión de la variable inteligencia emocional los datos presentan una distribución normal ya que no se alejan de la línea demostrando una vez más su simetría.

•Dimensión N°2: Empatía – Variable Inteligencia Emocional

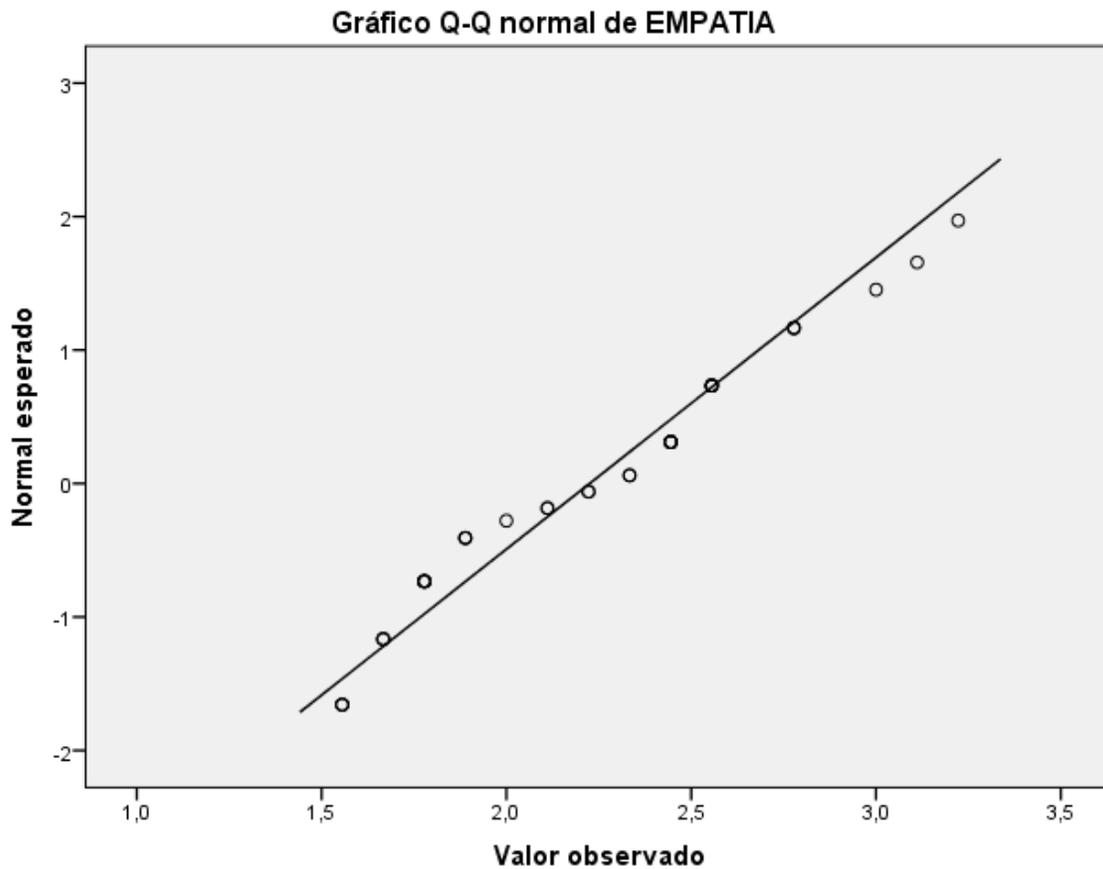


Gráfico N°3: Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°2 Empatía

Para la segunda dimensión, se observa que los datos tienden a estar alejados de la línea, es decir se distribuyen de manera asimétrica, de lo cual se presume que cuenta con una distribución no normal.

•Dimensión N°3: Habilidades Sociales – Variable Inteligencia Emocional

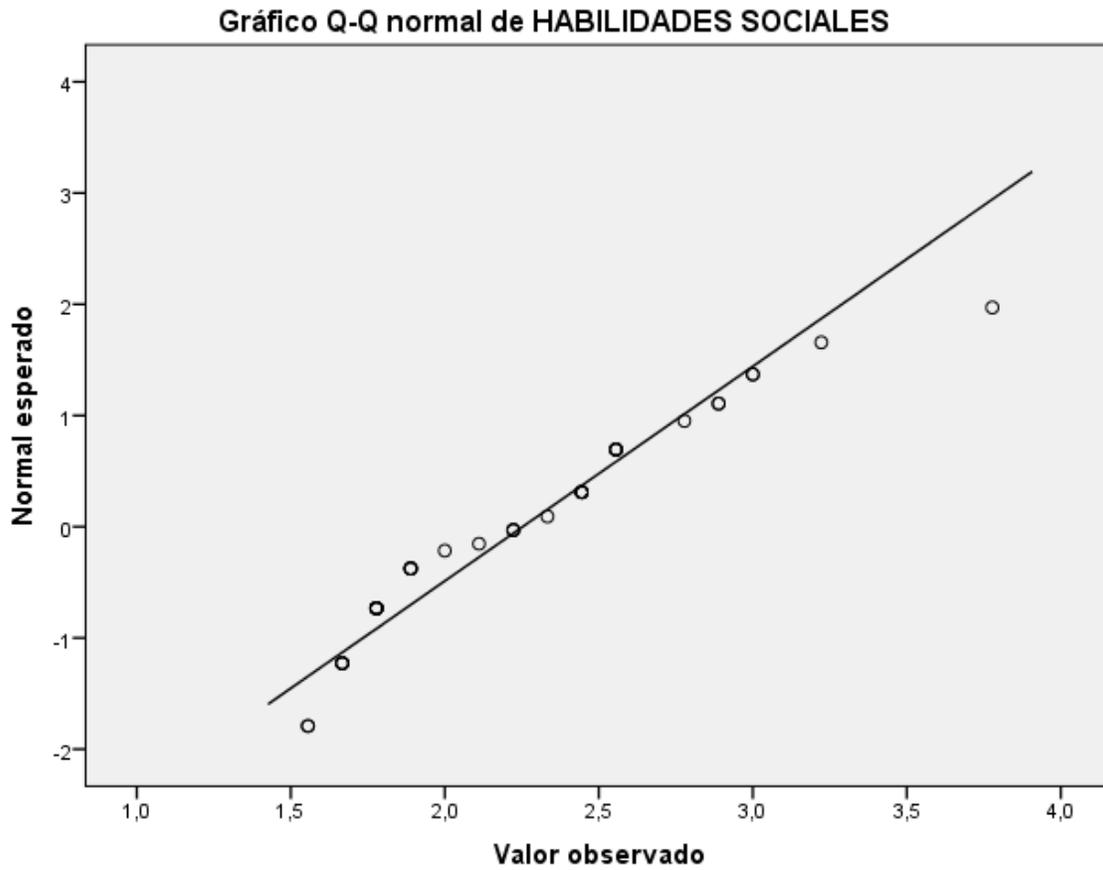
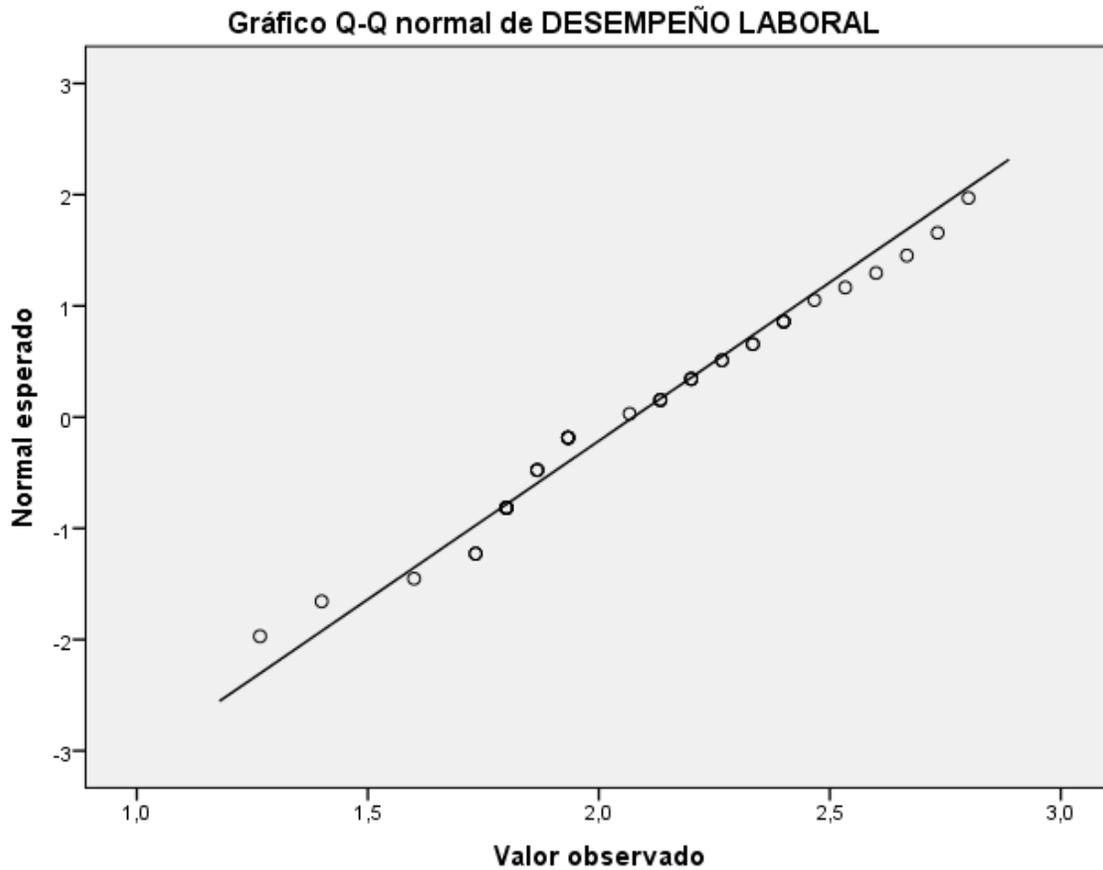


Gráfico N°4: Gráfico Q-Q Plot - Dimensión N°3 Habilidades Sociales

De igual forma para la tercera dimensión existen datos que están fuera de la línea, demostrando una distribución no normal debido a la asimetría presentada.

- **Variable: Desempeño Laboral**



**Gráfico N°5: Gráfico Q-Q Plot - Desempeño Laboral**

Para el caso de la variable desempeño laboral su gráfico demuestra que los datos se distribuyen de forma normal debido a su cercanía a la línea recta.

#### 4.1.4 Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

##### 4.1.4.1 Hipótesis Específica 1

Ho: Las habilidades personales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.

H1: Las habilidades personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.

##### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula

**Correlaciones**

		HABILIDADES PERSONALES	DESEMPEÑO LABORAL
HABILIDADES PERSONALES	Correlación de Pearson	1	,313*
	Sig. (bilateral)		,049
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,313*	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N°11: Correlación Dimensión Habilidades personales y Desempeño laboral**

Esta tabla muestra que la primera dimensión de la variable inteligencia emocional tiene una correlación positiva baja de 0,313 con un nivel de significancia bilateral de Pearson del 0,049 con el desempeño laboral, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna, es decir que existe relación entre ellas comprobando que el comportamiento de las habilidades personales se relaciona de forma directa con la variable desempeño laboral.

#### 4.1.4.2 Hipótesis Específica 2

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C 2020.

H1: La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C 2020.

**Correlaciones**

		EMPATIA	DESEMPEÑO LABORAL
EMPATIA	Correlación de Pearson	1	,396*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,396*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N°12: Correlación Dimensión empatía y Desempeño laboral**

De igual forma para la tabla N° 12, los resultados muestran que la empatía y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada de 0,396 con un nivel de significancia bilateral de Pearson igual a 0,011 ( $p < 0,05$ ), en este sentido, se acepta la hipótesis alterna rechazando la nula, entendiendo que para esta dimensión de la variable inteligencia la relación que posee frente al desempeño laboral de los colaboradores es directa.

#### 4.1.4.3 Hipótesis Específica 3

Ho: Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.

H1: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.

**Correlaciones**

		HABILIDADES SOCIALES	DESEMPEÑO LABORAL
HABILIDADES SOCIALES	Correlación de Pearson	1	,355*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,355*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N°13: Correlación Habilidades Sociales y Desempeño laboral**

De la tabla se colige que las habilidades sociales frente al desempeño laboral poseen una correlación positiva baja de 0,355 con un p valor de nivel de significancia igual a 0,025, es decir, se afirma que existe una relación directa entre ambas, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

**4.1.4.4 Hipótesis General**

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020.

H1: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020.

**Correlaciones**

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

**Tabla N°14: Correlación Inteligencia Emocional y Desempeño laboral**

Para el caso del cruce de ambas variables, las cuales pertenecen a la hipótesis general de la investigación, se entiende según la tabla que la inteligencia emocional se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral con una significancia bilateral de Pearson igual a 0,00 que según los supuestos favorece a la aceptación de la hipótesis alterna rechazando la nula, evidenciando una correlación positiva moderada igual a 0,584.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión de resultados**

En el presente acápite se presenta la discusión de resultados del análisis realizado para determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020 para una muestra de 40 colaboradores para tal fin la discusión de los resultados será explicado en títulos que comprenden las hipótesis específicas y la hipótesis general formuladas en esta investigación contrastándolas con los antecedentes que se tienen.

#### **5.1.1. Hipótesis Específica 1: Las habilidades personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.**

La hipótesis planteada, trató de establecer relación entre una variable y una dimensión la cual fue tomada en cuenta en base a la definición que Goleman expone en su modelo de competencias emocionales donde expresa que: “una forma de medición de la Inteligencia emocional puede darse si se analiza las Habilidades personales que una persona tiene ante ciertas situaciones” (1998, p.68).

Es así que dentro de los principales instrumentos para medir la inteligencia emocional se encuentra el planteado por Petrides y Furnham (2003) con el test Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue) quienes señalan que una subescala de medición de esta variable son las habilidades personales al igual que Mestre (2002) con el cuestionario de Inteligencia Emocional (CIE), ambos indican que la dimensión planteada sirve como medición de la variable incluso el cuestionario cuenta con 56 ítems en escala de Likert, instrumento utilizado en la presente investigación que dio como resultado la validación de la hipótesis planteada.

En el estudio de Peralta y Ortiz quienes realizaron una investigación en el año 2019 tuvo como propósito describir cuál era la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa Santa Teresa de Jesús - Sullana, al respecto determinaron que la inteligencia emocional se dimensiona en “conciencia emocional”, la cual engloba aspectos como: autoconciencia, autoconfianza, autovaloración planteando así la hipótesis específica que hace referencia a que los factores de conciencia emocional inciden en el desempeño laboral del personal de dicha institución, motivo por el cual realizan un cuestionario a 45 docentes mediante un enfoque cuantitativo no experimental, encontrando resultados positivos que aceptan la hipótesis específica propuesta, llegando a la conclusión que la dimensión conciencia emocional y sus factores influyen directamente en el desempeño de los profesionales. Dicha investigación propuesta por Peralta y Ortiz en la ciudad de Sullana, ubicado en el Departamento de Piura está enfocada en un sector educativo, siendo la fuente de análisis los docentes que dictan clases en este centro, para lo cual se ejecutó un diseño metodológico similar a la presente indagación, razón por la cual es contrastada con los resultados obtenidos, en este sentido ambos resultados se respaldan a pesar de enfocarse en profesionales y empresas de sectores diferentes.

De igual manera, en la Universidad Central de Ecuador se lleva a cabo una tesis titulada la inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil S.A. desarrollada por Román, en el que se establecen dimensiones para la variable inteligencia emocional con el fin de comprobar la existencia de la relación, siendo una de ellas las “competencias personales”, que implican conciencia de uno mismo, autorregulación y automotivación; es así que, siendo una investigación cuantitativa de alcance correlacional se procedió con la aplicación del cuestionario a 54 participantes obteniendo información que confirma la hipótesis propuesta por el investigador, el cual sugiere que a mayor desarrollo de competencias personales mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

En efecto, se puede afirmar que ambas investigaciones fueron desarrolladas en Perú y Ecuador respectivamente, las cuales utilizaron como dimensión de inteligencia emocional a las habilidades personales, siendo plasmadas por los autores como “conciencia emocional” y “competencias personales” que engloban indicadores de autorregulación, autocontrol, autoconciencia y autoconfianza, los mismos que son empleados para la dimensión del presente estudio, razón por la cual se toma en consideración ambos estudios para contrastar los resultados, es así que, en todas las investigaciones se procedió a realizar cuestionarios medidos en escala de Likert para la variable inteligencia emocional y otra encuesta para la variable desempeño laboral, coincidiendo en todos los estudios la aceptación de la hipótesis específica alterna es decir, que la dimensión “habilidades personales” está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral, lo que concuerda con la presente investigación la cual obtuvo una correlación positiva baja de 0,313 con un valor significancia bilateral de Pearson del 0,049 lo que conlleva a afirmar que si bien es cierto existe relación directa o lo que es igual si alguna de las variables aumenta la otra se verá afectada automáticamente, la proporción de impacto entre las variables será baja, determinando de esta manera aun cuando la población, empresa y el país donde se desarrollaron fueron distintos, la conclusión a la que se llega luego de examinar los resultados son las mismas, motivo por el cual la presente investigación se respalda en ambos antecedentes.

**5.1.2. Hipótesis Específica 2: La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.**

La segunda hipótesis específica tuvo como fin establecer la relación entre la empatía con el desempeño laboral, la cual es aceptada a través de los resultados obtenidos en la tabla N°12, ya que si bien es cierto se obtuvo una correlación positiva moderada, se pudo demostrar que el nivel de significancia de Pearson arrojó datos que ayudaron a demostrar la aceptación de la hipótesis alterna planteada.

En este sentido, basado en los principales modelos de medición de la inteligencia emocional destaca el instrumento y modelo de Bar-On (1997) denominado Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) el autor explica cómo un individuo se relaciona con las personas que lo rodean y con su medio ambiente a través de diferentes componentes entre los cuales está el interpersonal que abarca a la empatía como subescala de medición, al igual que Salovey y Mayer quienes en su modelo de las cuatro fases de la I.E introdujeron a la empatía como componente de la variable para poder obtener información relevante de ella, convirtiéndolo en uno de los modelos más populares. Gracias a los autores y sus instrumentos se ha podido medir a la inteligencia emocional de forma más certera al contrastarlo con toda la variable desempeño laboral y sus indicadores, concluyendo con la existencia de relación entre la dimensión empatía y la variable.

Al respecto, Ramírez en el año 2017, en su investigación realizada a una constructora privada basó su estudio en descubrir si existe una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, para ello desglosó en dimensiones la variable inteligencia emocional de tal manera que le permita establecer factores de medición, señalando la empatía como una de ellas, dado que para él es una herramienta social que permite una mejor interacción entre las personas, en consecuencia planteó que ésta se relaciona con el desempeño laboral y para su comprobación utilizó una investigación descriptiva y correlacional aplicando una encuesta a 54 trabajadores obteniendo como resultado que un 77.2% tiene un nivel regular y un 22.8% posee un alto nivel de empatía relacionado con el regular nivel de desempeño laboral que muestran

los investigados. De esta manera, el autor llega a la conclusión de que el uso de habilidades y actitudes positivas mejora el desempeño de los trabajadores, impactando en los negocios de la empresa y agregando valor a la organización, el cliente y el mercado.

Con relación a la hipótesis planteada, Fajardo avala la investigación mencionada líneas anteriores dado que en el mismo año trabaja en un estudio con las mismas variables pero aplicadas en las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA-2017, en este caso él define cinco dimensiones para la variable inteligencia emocional entre las cuales se encuentra la “empatía” definiéndola como la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, así pues basado en estas dimensiones procede a ejecutar la técnica de recolección de datos utilizando la encuesta como instrumento indicando que su estudio está basado en un enfoque cuantitativo dado que se fundamenta en el método hipotético deductivo es decir establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan las hipótesis entre ellas tenemos la específica 4 que se contrasta con la presente investigación: la dimensión empatía de la variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima-2017; en este sentido, luego de analizar los resultados encontrados llegó a la conclusión que si existe relación directa, alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión empatía de la variable inteligencia emocional habiéndose obtenido un p-value igual a 0,741 en el rho de Spearman.

De igual manera, Cruz y Vargas (2017) realizan una investigación en la Fundación universitaria Los Libertadores Bogotá-Colombia, donde formulan el estudio que les permita aceptar o rechazar la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes del gimnasio “nueva américa”, para ello, señalan que la primera variable debe contener factores que ayuden a entender mejor el término siendo la percepción de emociones de otros entendido como “empatía” una dimensión que los autores consideran, diseñando una hipótesis que responda a sus cuestionamientos,

planteado de la siguiente manera: la percepción de emociones de otros tiene relación con el desempeño laboral de los docentes; asimismo, para recolectar información emplean un cuestionario con escala de Likert proponiendo ítems para conocer el grado de empatía de los investigados, enfocados en la demostración de sensibilidad, comprensión por los demás y entendimiento de puntos de vista de otros, recolectando dicha información en el periodo del año 2017 aplicándose a 18 docentes que son el 100% de los trabajadores, logrando obtener como resultado que la dimensión empatía se relaciona con el desempeño laboral, lo cual quiere decir que los docentes que comprenden adecuadamente los sentimientos de los demás tienen mayor desenvolvimiento en su puesto laboral lo que favorece directamente su desempeño, es por ello que los autores señalan que el entendimiento de los sentimientos de los demás juega un papel muy importante a la hora de evaluar el desempeño laboral de los docentes por eso es necesario poder fortalecer estas habilidades y así mejorar su desempeño laboral.

Por lo expuesto en líneas anteriores se puede colegir que, las tres investigaciones ejecutadas tanto en Perú como en Colombia denotan una correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los investigados en diferentes empresas e instituciones, esto conlleva a analizar las dimensiones que los autores plantean para medir de una manera más óptima la inteligencia emocional, es así que hay semejanza en proponer la “empatía” como factor contenido en esta variable coincidiendo además que para todos los autores y para la presente investigación esta dimensión es importante porque permitirá conocer el grado de entendimiento y sensibilidad hacia los demás, dado que como se menciona en el capítulo de marco teórico, las habilidades que las personas poseen no sólo están relacionadas a lo que sucede dentro de cada una de ellas es decir las habilidades intrapersonales sino que es necesario tener en cuenta las capacidades interpersonales ya que no habría un correcto desenvolvimiento de la inteligencia emocional si faltase alguno de estos dos tipos de habilidades. Por consiguiente, se analizó estos tres estudios para ser contrastados con la presente investigación teniendo en cuenta la congruencia

en tipo de metodologías, muestra e hipótesis que se ha utilizado para cada una de ellas, permitiendo realizar una mejor comparación y que no existan factores externos que incidan en la diferencia o semejanza de los resultados. En efecto, estas tres investigaciones resultaron tener una correlación alta y directa entre empatía y desempeño laboral, coherente con los resultados que se observa en la tabla N°12 sin embargo, según Pearson la correlación de la presente investigación difiere de anteriores por ser moderada y no alta.

### **5.1.3. Hipótesis Específica 3: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.**

Para esta tercera hipótesis específica se utilizó los datos hallados en la tabla N°13 de donde se colige que las habilidades sociales frente al desempeño laboral poseen una correlación positiva baja de 0,355 con una significancia igual a 0,025 ( $p < 0,05$ ) es decir, se afirma que existe una relación directa entre ambas, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna. Para esta hipótesis se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión y toda variable con sus indicadores, es así que se tomó en cuenta lo descrito por el modelo de las competencias emocionales de Goleman quien incluyó cinco componentes básicos de la inteligencia emocional, donde se encuentran las habilidades sociales, siendo estas las más favorables en el ámbito empresarial lo cual permitió el contraste con el desempeño laboral basado en los conceptos dados por Chiavenato en sus distintas versiones, estos juicios fueron usados y demostrados en la investigación realizada por Ramírez en el año 2017 utilizando como indicador a las habilidades sociales para determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en una empresa constructora privada, el estudio fue realizado con un cuestionario en escala de Likert con una serie de ítems que fueron validados también por la investigación citada con una metodología descriptiva correlacional, que lo ayudó a concluir la correlación existente. El autor a pesar de haber utilizado indicadores de medición iguales a la del presente estudio, no realizó el cruce de las dimensiones de la variable I.E con el desempeño laboral, sino que determinó

relaciones con las dimensiones e indicadores de este último, hallando de igual manera relación entre ambas variables de forma directa y positiva.

Asimismo, la presente investigación busca contrastar los resultados obtenidos con diversos autores como es el caso de Samudio, quien a inicios del presente año lleva a cabo una indagación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho, donde su objetivo principal fue establecer de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari 2019, para lo cual el autor busca factores que le permitan examinar a profundidad la variable inteligencia emocional, proponiendo a las “habilidades sociales” como una de sus dimensiones, dado que la considera importante al ser una aptitud que permite entablar una comunicación positiva con otros individuos, establecer vínculos y redes laborales beneficiosos, lo que conlleva al autor a plantear una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental con un enfoque mixto aplicado a 151 trabajadores de dicha institución, de tal manera que luego de recopilar la información se tiene como resultado la confirmación de existencia correlación de manera positiva moderada y muy significativa reflejados en los valores  $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,593$ , por lo que se concluye que el manejo de las relaciones sociales influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari 2019, es decir que a medida que el personal maneje las relaciones sociales en el lugar de trabajo de forma adecuada y oportuna, se evitará los conflictos y desunión dentro de la municipalidad.

Por otra parte, una empresa privada del sector textil en Ecuador llamada Vicunha SA fue materia de investigación por la autora Roman para determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral del personal de los departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero, la autora se basa en la definición de Goleman, quien propone que la inteligencia emocional cuenta con dos categorías globales de competencia y que ambas están relacionadas a la regulación del proceso emocional las cuales son: habilidades

personales y sociales, siendo esta última un factor congruencia para contrastación con el presente acápite, sin embargo no es la única similitud dado que los factores metodológicos como el tipo de investigación correlacional, diseño no experimental y el instrumento utilizado son similares al presente estudio, por ende se puede realizar una comparación valiosa y fructífera, en este sentido, los resultados que nos brinda la autora Roman señalan que existe una relación entre las dos variables, dado que un adecuado desarrollo de habilidades sociales, es decir con los compañeros de trabajo, posibilita un mayor coeficiente de relacionamiento entre ellos, lo que indudablemente permite un mejor trabajo en equipo y un mayor desempeño laboral del grupo.

En efecto, al analizar detenidamente la dimensión “habilidades sociales” en las tres investigaciones presentadas se puede aseverar que esta dimensión es fundamental para una adecuada comprensión de la variable inteligencia emocional dado que está referida a las conductas positivas que se tiene con las personas que nos rodean en este caso en el ámbito laboral, teniendo en cuenta para el presente estudio indicadores como la comunicación, colaboración-cooperación y resolución de conflictos, logrando así respaldar los resultados obtenidos en el capítulo anterior que señalan una correlación directa con las tres investigaciones que denotan índices altos y significativos, sin embargo a diferencia de éstas, en la presente investigación se obtuvo una correlación positiva baja de 0,355, es decir que existen factores en la empresa ALTOS ANDES SAC que permiten afirmar que al alterar el desarrollo de habilidades sociales se verá afectado el desempeño laboral pero en pequeñas proporciones.

**5.1.4. Hipótesis General: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.**

La investigación tuvo como hipótesis general que la Inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los 40 trabajadores de la empresa en el año 2020, de lo cual se obtuvo como resultado según tabla N°14 que la inteligencia emocional se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral, evidenciado en una correlación de Pearson positiva moderada igual a 0,584 y un p valor de 0,00 con lo cual se rechazó la hipótesis nula aceptando la alterna propuesta por los investigadores. En este caso, al tratarse de la hipótesis central de la investigación se tomó en cuenta diferentes autores que trataron los conceptos desde distintas perspectivas, presentados como antecedentes de la investigación, quienes sustentan los resultados hallados y facilitan la contrastación de estos. Es así que para la variable inteligencia emocional se presentan autores como Salovey, Mayer, Goleman, Mestre, Bar-On, entre otros con sus respectivos modelos de medición de la variable incluyendo dimensiones como habilidades personales, empatía, habilidades sociales, autoconciencia; de los antes mencionados destaca Goleman quien estudió a profundidad el término basado en el ámbito laboral y es usado como referente en la mayoría de los precedentes citados, tal es el caso de Samudio (2020) quien realizó un estudio de tipo aplicado como la presente investigación y utilizó a los autores mencionados para sustentar su búsqueda de determinar de qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de transportes, a su vez, el autor utilizó a expertos como Chiavenato, Werther, Davis y Guzmán con el fin de explicar su variable con sustento teórico, concibiendo dimensiones como motivación del trabajador, ambiente de trabajo, capacidad del trabajador, para evaluar la variable desempeño laboral. Asimismo, este autor plantea la hipótesis relacionada a la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, demostrando con su investigación que existe una relación positiva moderada y muy significativa, lo que concuerda totalmente con los resultados encontrados en el presente estudio, a pesar que dicho autor emplea a 151 trabajadores de la empresa como muestra y lo realiza en una entidad pública

diferenciándose de la presente que enfoca su estudio en 40 colaboradores de una empresa privada.

Por otra parte, Basurto y Guardiola llevan a cabo un estudio en la Universidad de Montemorelos en México, donde plantean como objetivo principal conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, es así que para su estudio participaron 73 directivos respondiendo a un cuestionario fiable que permitió recolectar información, asimismo, para determinar la autopercepción de inteligencia emocional de los directores y cómo esta afecta al desempeño laboral, se hizo un análisis de estadística descriptiva, finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que sí existe una influencia positiva y significativa de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos, sin embargo los años de servicio y los niveles académicos fueron factores que no ocasionan alteración en los resultados; al margen de que esta investigación fue realizada en otro país con diferente cultura y opinión, el resultado que muestra es congruente con el presente estudio, entonces se puede aseverar una vez más que aun siendo una población más grande y el contexto distinto, la inteligencia emocional causa un impacto en el desempeño laboral de la población investigada.

Sin embargo, existen investigaciones que difieren a los resultados obtenidos en el presente estudio tal es el caso de Arpi y Cartagena, quienes en el año 2017 efectuaron una investigación en la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa-Perú, enfocado en analizar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los recepcionistas de los hoteles de 3 estrellas en la ciudad mencionada, por consiguiente los autores diseñan una investigación no experimental de tipo cuantitativa dado que recoge y analiza datos de 26 colaboradores que forman parte de la muestra; llegando a la conclusión que la relación entre ambas variables es inversa y muy baja o poco significativa afirmándose que para dicho estudio son casi independientes, por

ello poco interviene la inteligencia emocional en las actividades de los recepcionistas.

Al respecto, se debe analizar con detenimiento los resultados que proponen los autores y encontrar factores que puedan haber sido motivo de la diferencia del fruto de investigación, así por ejemplo tenemos que la muestra que emplean Arpi y Cartagena es muy pequeña siendo ésta menor a 30 integrantes, además señala que los datos para obtener la información han sido recolectados en un momento único y no durante un periodo de tiempo, adicionalmente, la investigación se enfoca en hoteles 3 estrellas, es decir no está referida a una sola empresa u organización sino que el contexto pertenece a diferentes empresas que poseen diversos tipos de clima organizacional, ubicaciones e infraestructura, siendo estos factores de importancia al efectuar una investigación. En tal sentido, los resultados que se obtienen concuerdan con unos y difieren de otros dependiendo del contexto y factores que influyen en el proceso de estudio.

## CONCLUSIONES

1. Dada la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación para la primera hipótesis planteada se concluye que existe relación significativa bilateral de 0,049 entre las habilidades personales y el desempeño laboral que manifiestan los colaboradores en el periodo de estudio, siendo ésta positiva y directa determinada por el coeficiente de Pearson de 0,313. En este sentido, se afirma que, a mayor desarrollo de las habilidades personales del colaborador, mejor es su desempeño laboral.
2. Por otro lado, para la segunda hipótesis específica planteada, según la tabla N° 12 se obtuvo que la empatía se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los encuestados, evidenciando una correlación directa y positiva de 0,396. Por lo que se concluye que cuanto mejor se exteriorice la empatía de los colaboradores, mejor desempeño laboral demuestra.
3. Respecto a la tercera hipótesis específica se resuelve que la dimensión habilidades sociales guarda relación significativa directa y positiva con la variable desempeño laboral, expresada en el coeficiente de Pearson igual a 0,355. Lo que conlleva a aseverar que a mayor desarrollo de las habilidades sociales se da lugar a un mejor desempeño laboral.
4. Finalmente, para la hipótesis general planteada según los datos recabados en la tabla N°14 de los resultados se concluye estadísticamente a través del coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,584 que la variable inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ALTOS ANDES SAC en el periodo 2020. Es decir, que cuanto mayor desarrollo de la inteligencia emocional presenten los colaboradores, mayor desempeño laboral evidencian en sus labores diarias.

## RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados se recomienda incorporar estrategias que permitan evaluar periódicamente a los colaboradores en base a las habilidades personales con el fin de obtener información relevante acerca de la gestión de este punto dentro de la organización ya que al determinar la relación que tiene con el desempeño laboral es importante su estimación y debida retroalimentación.
2. Se sugiere a los directivos de ALTOS ANDES S.A.C enfatizar en la valoración de sugerencias y opiniones por parte de los trabajadores, a través de reuniones de integración mensuales con todo el equipo de trabajo permitiendo que su contribución sea escuchada y tomada en cuenta de manera positiva en beneficio de todos, favoreciendo de esta manera al desarrollo empresarial. A su vez, propiciar relaciones armónicas, brindando a los colaboradores mayor acceso a la información organizacional lo cual se verá reflejado en su progreso en el cumplimiento de metas organizacionales.
3. Según los resultados de la investigación se recomienda a los directivos de organización no solo tener en cuenta la inteligencia cognitiva de los colaboradores, sino que se debe empezar a valorar la inteligencia emocional en cada uno de ellos, reconociendo sus debilidades para potenciarlos a través de actividades organizacionales donde fortalezcan sus habilidades y actitudes que permitan entender, controlar y dirigir sus emociones con la finalidad de lograr un mejor desempeño laboral.
4. Se sugiere para las próximas investigaciones realizar el análisis con una población más grande apoyada en un estudio cualitativo, compararlo con investigaciones del mismo rubro para comprender mejor el comportamiento de las variables en el sector.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Albán Pacheco, D. S. (2015). La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.
2. Alcántara, J. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016. Lima-Universidad César vallejo.
3. Alles (2003). Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias. Argentina. Ed. Granica
4. Araujo, M & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales, 4(2), 132–147.
5. Basurto y Guardiola (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México - Emotional intelligence and job performance of Adventist corporation executives in Northern Mexico. Universidad de Montemorelos.
6. Chiavenato, I (2002). Administración de recursos humanos. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill
7. Chiavenato, I (2002). Administración de recursos humanos. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill
8. Chiavenato, I. (2009). El capital humano de las organizaciones. 9va Edición. Bogotá: Mac Graw-Hill.
9. Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
10. Deyre, O. (2017). El clima organizacional y el desempeño de una MIPYME agrícola de Guasave Sinaloa- V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones. Recuperado de:

<https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/7-el-clima-organizacional-y-el-desempeno.pdf>

11. Deza y Malca (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo – 2016. Perú- Universidad Señor de Sipán.
12. Diario “El Peruano” Cadillo, C. (2020) Las evaluaciones del desempeño laboral. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074.aspx>
13. Enríquez E., Martínez J., Guevara L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Ciencia & Salud. Universidad Santiago de Cali / Facultad de Salud – Facultad de Ciencias Básicas.
14. Fajardo (2017). La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA -2017. Lima, Perú- Universidad Cesar Vallejo.
15. García, M y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos. España: Centro Educativo de Adultos.
16. García, S. (2012). La inteligencia emocional en la formación del administrador. (Tesis de pregrado). Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Veracruz.
17. Goleman, D (1995). Inteligencia Emocional. Recuperado de: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>
18. Goleman, D. (1998). Inteligencia emocional en la empresa. Editorial Kairos S.A. Barcelona, España.
19. Goleman, D. (1998). Working with emotional Intelligence. Recuperado de: [http://www.stephanehaefliger.com/campus/biblio/017/17\\_39.pdf](http://www.stephanehaefliger.com/campus/biblio/017/17_39.pdf)
20. Guardiola, C y Basurto, K. (2015). Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista de México.

21. Hernández G. (2018). La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional. Universidad de la laguna. España
22. Herrera, E. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín. Perú- Universidad Peruana Unión.
23. Izquierdo y Quispitongo (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Perú 2017. Lima- Universidad San Ignacio de Loyola.
24. Matczak, A. y Knopp, A. (2013). Importancia de la inteligencia emocional en el comportamiento humano. Polonia: Redakcja Liberi Libri.
25. Mayer, J. y Salovey, P. (1997). Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. New York: Harper Collins.
26. Mestre, J (2003). Validación empírica de una escala para medir la inteligencia emocional, desde un modelo mixto, en una muestra de estudiantes de la Bahía de Cádiz. España: Universidad de Cádiz.
27. Orúe Arias, E. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
28. Pacheco, N., Fernandez, P. y Mestre, J (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
29. Peralta, F. y Ortiz, T (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús – Sullana. Piura-Universidad de San Pedro
30. Pereira Samayoa, S. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral. Asunción: Universidad Rafael Landívar.
31. Rajeli, G. (2005). Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Lima: Universidad ESAN. – (Serie Documentos de Trabajo). Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>

32. Ramirez (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada. 2017. Perú, Universidad Nacional de Trujillo.
33. Restrepo T. (2013). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi. Universidad de Icesi facultad de derecho y ciencias sociales programa de psicología Santiago de Cali.
34. Reyes M. (2014). Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. Guatemala de la asunción. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
35. Roman, M. (2014). La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil –Vicunha Ecuador S.A.”, Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
36. Salovey y Mayer (1990). Inteligencia emocional. México. Editorial Mc. Graw Hill.
37. Samudio, J (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huari. Huacho- Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
38. Santos, G (2016). Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los trabajadores. Cajabamba Perú: Universidad privada del Norte.
39. Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. España: Universidad Complutense de Madrid.
40. Silva y Pérez (2016). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa NOVEDADES B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. Perú, Repositorio UPAO.
41. Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>

42. Vanegas M. (2001). Productividad total. Ediciones castillo, S.A. de C.V. p. 11. México
  
43. Verona, J y García, C. (2015). Propuesta Metodológica para mejorar el Desempeño Laboral fomentando la empatía en la Universidad Señor de Sipán.

## **ANEXOS**

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumento de recopilación de datos
4. Validaciones de expertos
5. Cronograma

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación:	<b>LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ALTOS ANDES S.A.C, SURQUILLO-LIMA, EN EL AÑO 2020.</b>				
Línea de investigación	<b>MYPES Y EMPRENDIMIENTO</b>				
Autor(es):	<b>BOLIVAR QUEZADA, MARIA JOSE</b>				
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020?	Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020.	V.1. Inteligencia Emocional  V.2. Desempeño Laboral	V1-D1. Habilidades personales V1-D2. Empatía V1-D3. Habilidades Sociales  S/D	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Enfoque: Cuantitativo</li> <li>● Tipo: Aplicada</li> <li>● Alcance: Correlacional</li> <li>● Diseño: No Experimental</li> <li>● Unidad de investigación: Trabajador de ALTOS ANDES S.A.C</li> </ul>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Fuente de Información</b>
1. ¿Cómo se relacionan las habilidades personales con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C 2020?	1. Determinar la relación de las habilidades personales con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.	1.Las habilidades personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C 2020.	V1-D1: Habilidades personales  V.2.Desempeño Laboral	VI-D1-I1: Adaptabilidad VI-D1-I2: Autocontrol VI-D1-I3: Confiabilidad  I1. Calidad I2. Productividad I3. Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario en escala Likert al personal de la empresa</li> </ul>
2. ¿Cómo se relaciona la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C 2020?	2. Determinar la relación de la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.	2.La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C 2020	V1-D2. Empatía  V.2.Desempeño Laboral	VI-D2-I1. Comprensión a los demás VI-D2-I2. Orientación al servicio VI-D2-I3.Aprovechamiento de la diversidad  I1. Calidad I2. Productividad I3. Conocimiento	
3. ¿Cómo se relacionan las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020?	3. Determinar la relación de las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.	3. Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de ALTOS ANDES S.A.C en el año 2020.	V1-D3. Habilidades Sociales  V.2.Desempeño Laboral	V1-D3-I1: Comunicación V2-D3-I2: Colaboración y cooperación V3-D3-I3: Resolución de conflictos  I1. Calidad de trabajo I2. Productividad I3. Conocimiento	

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### Operacionalización de la variable 1- Inteligencia Emocional

<b>Variable:</b> Inteligencia Emocional		
<b>Definición conceptual:</b> Inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y manejar eficazmente las emociones que se hallan detrás de nuestro comportamiento y cómo estos repercuten en nuestro proceder.		
<b>Instrumento: Cuestionario</b>		<b>Técnica: Encuesta</b>
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Habilidades personales	Adaptabilidad	Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo.
		Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.
		Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.
	Autocontrol	Mantengo la calma ante situaciones difíciles
		Pierdo la paciencia con facilidad.
		Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables.
	Confiabilidad	Acepto mis errores.
		Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten.
	Empatía	Comprensión de los demás
Entiendo las emociones y actitudes de mis compañeros		
Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.		
Orientación al servicio		Ayudo a mis colegas que se encuentran en dificultades.
		Doy consejo y apoyo a otros, cuando es necesario.
		Ayudo a otros a manejar sus emociones.
Aprovechamiento de la diversidad		Aprovecho las diferentes cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.

*Fuente: Elaboración Propia*

		Considero que los valores de mis compañeros son pieza fundamental para la cultura empresarial.
		Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo
Habilidades Sociales	Comunicación	Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros.
		Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.
		Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
	Colaboración y cooperación	Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas.
		Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo
		Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa
	Resolución de conflictos	Aporto ideas para resolver diferencias.
		Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.
		Utilizo el diálogo para resolver conflictos.

**Fuente: Elaboración Propia**

### Operacionalización de la variable 2- Desempeño Laboral

<b>Variable:</b> Desempeño Laboral	
<b>Definición conceptual:</b> El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas.	
<b>Instrumento:</b> Cuestionario	<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Calidad de trabajo	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.
	Utilizo los recursos de manera efectiva
	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.
	Atiendo respetuosa y diligentemente a los clientes.
	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención
	Realizo el trabajo sin errores
	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización
Productividad	Entrego los trabajos de acuerdo a la programación y en la cantidad establecida por la empresa.
	Si es necesario, trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.
	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución
	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.
Conocimiento	Conozco los servicios que brinda la empresa
	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto
	Reconozco las necesidades y expectativas de los clientes.
	Respondo las dudas de los clientes de forma correcta y asertiva.

*Fuente: Elaboración Propia*

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Nombre del Instrumento:		Cuestionario propio en escala Likert 1) nunca; 2) casi nunca; 3) a veces; 4) casi siempre, y 5) siempre.						
Autor del Instrumento:		Bolívar Quezada, María Jose Cerna Yactayo, Brenda						
Definición Conceptual:		Inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y manejar eficazmente las emociones que se hallan detrás de nuestro comportamiento con el fin de entender cómo estos repercuten en nuestro proceder.						
Población:		Trabajadores de la empresa ALTOS ANDES S.A.C						
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala				
				1	2	3	4	5
Inteligencia Emocional	D1. Habilidades Personales	I1. Adaptabilidad	Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo.					
			Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
			Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.					
		I2. Autocontrol	Mantengo la calma ante situaciones difíciles					
			Pierdo la paciencia con facilidad.					
			Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables.					
		I3. Confiabilidad	Acepto mis errores.					
			Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten.					
		D2. Empatía	I1. Comprensión de los demás	Comprendo a mis compañeros de trabajo				
	Entiendo las emociones y actitudes de mis compañeros							
	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.							
	I2. Orientación al servicio		Ayudo a mis colegas que se encuentran en dificultades.					
			Doy consejo y apoyo a otros, cuando es necesario.					
			Ayudo a otros a manejar sus emociones.					

**Fuente: Elaboración Propia**

		13. Aprovechamiento de la diversidad	Aprovecho las diferentes cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.							
			Considero que los valores de mis compañeros son pieza fundamental para la cultura empresarial.							
			Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo							
	D3. Habilidades Sociales	11. Comunicación		Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros.						
				Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.						
				Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.						
		12. Colaboración y cooperación		Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas.						
				Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo						
				Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa						
		13. Resolución de conflictos		Aporto ideas para resolver diferencias.						
				Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.						
				Utilizo el diálogo para resolver conflictos.						

Fuente: Elaboración Propia

Cuestionario propio en escala Likert  
 1) nunca; 2) casi nunca; 3) a veces; 4) casi siempre, y 5) siempre.

Bolivar Quezada, María Jose  
 Cerna Yactayo, Brenda

Desempeño laboral, todo aquel esfuerzo realizado por los trabajadores con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos.

trabajadores de la empresa ALTOS ANDES S.A.C

Variable	Indicador	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
Desempeño Laboral	11. Calidad de trabajo	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
		Utilizo los recursos de manera efectiva					
		Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
		Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
		Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención					
		Realizo el trabajo sin errores					
		Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización					
	12. Productividad	Entrego los trabajos de acuerdo a la programación y en la cantidad establecida por la empresa.					
		Si es necesario, trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución					
		Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución					
		Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
	13. Conocimiento	Conozco los servicios que brinda la empresa					
		Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto					
Sé las necesidades y expectativas de los clientes.							
Respondo las dudas de los clientes de forma correcta y asertiva.							

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 4 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

8

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	RHIZ CHAVEZ PILAR ZOILA
Sexo:	Hombre ( ) Mujer <input checked="" type="checkbox"/>
Profesión:	Lic en Administración
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más <input checked="" type="checkbox"/>
<small>Solamente para validadores externos</small>	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )

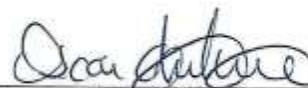
  
 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CHAMOCHUMBI CABANILLAS OSCAR ENRIQUE
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ( )
Profesión:	ECONOMISTA
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más <input checked="" type="checkbox"/>
	Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

# CRONOGRAMA

	<b>2020</b>													
	<b>JULIO</b>				<b>AGOSTO</b>				<b>SETIEMBRE</b>				<b>OCTUBRE</b>	
	<b>SEMANAL</b>				<b>SEMANAL</b>				<b>SEMANAL</b>				<b>SEMANAL</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
<b>INICIO</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	X	X												
MATERIALES DEL PROYECTO	X	X												
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN		X	X											
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA			X	X										
<b>DESARROLLO</b>														
FUENTES DE INFORMACIÓN					X									
MARCO TEÓRICO						X	X	X						
INSTRUMENTOS							X		X					
RECOPIACIÓN DE DATOS									X					
ANÁLISIS DE DATOS										X	X			
PRESENTACIÓN DE AVANCE											X	X		
<b>CIERRE</b>														
REDACCIÓN DEL TRABAJO FINAL												X		
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DEL TRABAJO FINAL													X	
ENTREGA DE TRABAJO FINAL														X