



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**Facultad de ingeniería y negocios**

**Escuela académico profesional de negocios y competitividad**

**Tesis**

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad  
privada, Lima 2023

**Para optar el título profesional de**

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Presentado por:**

**Autora:** Aranibar Agapito, Lucia Milagros

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5541-6300>

**Autora:** Ruiz Jimenez, Yannery Maberlyn

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0615-3425>

**Asesor:** Mg. García Huamantumba, Arturo


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6713-6971>

**Línea de investigación general:** Sociedad y transformación digital

**Lima, Perú**

**2023**

## Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Lucia Milagros Aranibar Agapito y Yannery Maberlyn Ruiz Jimenez egresadas de la Facultad de Ingeniería y Negocios  Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad /  de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023" Asesorado por el docente: Mg Arturo García Huamantumba DNI 10530731 ORCID: 0000-0001-6713-6971 tiene un índice de similitud de 12 % (doce) con código oid: 14912:284558308 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Lucia Milagros Aranibar Agapito  
 DNI: 70890034



.....  
 Firma de autor 2  
 Yannery Maberlyn Ruiz Jimenez  
 DNI: 72746492



.....  
 Firma del Asesor  
 Arturo García Huamantumba  
 DNI:10530731

Lima, 30 de agosto de 2023

### **Dedicatoria**

El estudio es dedicado primeramente a Dios, ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera universitaria. A nuestros queridos padres, porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado para brindarnos su apoyo y amor incondicional. Finalmente, a nuestros familiares que nos han apoyado para que este trabajo se realice.

### **Agradecimiento**

Primeramente, a Dios y a nuestros padres quienes nos han guiado en todo el transcurso de este trabajo de investigación y ser nuestro soporte permanente en este camino universitario. A la universidad con ayuda de nuestros asesores por el apoyo académico en este estudio.

## Índice general

	Pág.
Caratula.....	i
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1 Objetivo general .....	6
1.3.2 Objetivos específicos .....	7
1.4 Justificación de la investigación .....	7
1.4.1 Teórico.....	7
1.4.2 Metodológica .....	8

1.4.3 Práctica...	9
1.5 Limitaciones de la investigación .....	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	11
2.2 Bases teóricas:.....	17
2.3 Formulación de hipótesis .....	40
2.3.1 Hipótesis general.....	40
2.3.2 Hipótesis específica .....	41
3.1 Método de la investigación .....	42
3.2 Enfoque de la de la investigación .....	42
3.3 Tipo de investigación .....	43
3.4 Diseño de la investigación .....	43
3.5 Población, muestra y muestreo .....	43
3.6 Variables y operacionalización.....	45
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7.1 Técnica... ..	46
3.7.2 Instrumentos .....	46
3.7.3 Validación.....	47
3.7.4 Confiabilidad .....	47
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	48
3.9 Aspectos éticos.....	48
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1 Resultados.....	49

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados .....	49
4.1.2 Prueba de hipótesis .....	59
4.1.3 Discusión de resultados .....	75
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>82</b>
5.1 Conclusiones.....	86
5.1 Recomendaciones.....	84
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>98</b>

**Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1 Expertos que validaran el instrumento.....	47
Tabla 2 Coeficiente de Alfa de Cronbach .....	48
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad .....	59
Tabla 4 Confiabilidad de la Inteligencia Emocional .....	60
Tabla 5 Confiabilidad de la motivación .....	60
Tabla 6 Confiabilidad de la empatía .....	61
Tabla 7 Confiabilidad de las Habilidades sociales .....	61
Tabla 8 Confiabilidad del Autoconocimiento .....	62
Tabla 9 Confiabilidad de la autorregulación.....	62
Tabla 10 Confiabilidad del desempeño laboral.....	63
Tabla 11 Confiabilidad de la eficacia.....	63
Tabla 12 Confiabilidad de la eficiencia.....	64
Tabla 13 Confiabilidad de la relación interpersonal.....	64
Tabla 14 Prueba de contraste variable inteligencia emocional y desempeño laboral.....	65
Tabla 15 Prueba de contraste de inteligencia emocional y sus dimensiones .....	66
Tabla 16 Correlación para hipótesis general.....	67
Tabla 17 Correlación para hipótesis especifica 1 .....	68
Tabla 18 Correlación para hipótesis especifica 2.....	69
Tabla 19 Correlación para hipótesis especifica 3.....	71
Tabla 20 Correlación para hipótesis especifica 4.....	72
Tabla 21 Correlación para hipótesis especifica 5.....	74



## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable inteligencia emocional.....	49
Figura 2 Dimensión motivación .....	50
Figura 3 Dimensión empatía .....	51
Figura 4 Dimensión habilidades sociales .....	52
Figura 5 Dimensión Autoconocimiento .....	53
Figura 6 Dimensión Autorregulación.....	54
Figura 7 Variable de desempeño laboral .....	55
Figura 8 Dimensión de eficacia .....	56
Figura 9 Dimensión de eficiencia .....	57
Figura 10 Dimensión de relación interpersonal .....	58

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general, determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. La metodología del estudio fue de tipo básica, no experimental y de corte transversal con un nivel correlacional. El estudio se realizó en una universidad de Lima con una población de 125 colaboradores en el área administrativa y académica. Se aplicó un instrumento basado en la escala de Likert a una muestra de 95 colaboradores administrativos y docentes.

Los resultados evidenciaron en la primera variable de inteligencia emocional una magnitud buena con 0,896 y en la segunda variable de desempeño laboral con una magnitud excelente de 0,931 de confiabilidad. Para constatar la hipótesis se empleó la Rho de Spearman, por mantener pruebas no paramétricas. De esta manera, se admitió la hipótesis alterna, rechazando la nula dado que, su valor sig es de 0,001 y su coeficiente de correlación fue de 0,803. Finalmente, la variable inteligencia emocional está relacionada con la segunda variable del desempeño laboral. Igualmente, para lograr un mejor desenvolvimiento de tareas, es importante desarrollar y potenciar las habilidades de inteligencia emocional en los trabajadores. Por ello, se debe implementar programas e iniciativas que fomenten el bienestar emocional en el ámbito educativo.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, autorregulación, motivación, relación interpersonal.

### **Abstract**

The general objective of the study was to determine how emotional intelligence and job performance of workers are related at a private university, Lima 2023. The study methodology was basic, non-experimental, and cross-sectional with a correlational level. The study was carried out at a university in Lima with a population of 125 collaborators in the administrative and academic area. An instrument based on the Likert scale was applied to a sample of 95 administrative and teaching collaborators.

The results showed a good magnitude of 0.896 for the first emotional intelligence variable and an excellent magnitude of 0.931 for the second work performance variable. Spearman's Rho was used to test the hypothesis, as it is a non-parametric test. Thus, the alternative hypothesis was admitted, rejecting the null hypothesis given that its sig value is 0.001 and its correlation coefficient was 0.803. Finally, the emotional intelligence variable is related to the second variable of job performance. Likewise, to achieve better task performance, it is important to develop and enhance emotional intelligence skills in workers. Therefore, programs and initiatives should be implemented to promote emotional well-being in the educational environment.

**Key words:** emotional intelligence, work performance, self-regulation, motivation, interpersonal relationship.

## Introducción

El estudio tuvo como finalidad, determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Asimismo, se identificó como problema principal: la mala gestión administrativa y académica dentro de la casa de estudios. Esto es debido a diversos factores internos como son: (a) el atraso de pagos en planillas; (b) el uso inadecuado de los recursos monetarios; (c) las deudas crediticias con los bancos y (d) el uso inadecuado del dinero de la empresa como uso personal.

Por consiguiente, este estudio cuenta con cinco capítulos que se presentan a continuación:

En la sección I, se empezó con la formulación y planteamiento del problema; además, se planteó el objetivo general como específicos del estudio, así como la justificación de la investigación.

En la sección II, se realizó el marco teórico, donde se expuso los antecedentes nacionales e internacionales del estudio; también, las bases teóricas y la formulación de la hipótesis general como específicas.

En la sección III, se desarrolló el enfoque metodológico, tipo y diseño de la investigación, asimismo, se logró analizar la población del sector educación; además, de hallar la muestra y muestreo que se desarrolló en el presente estudio. Asimismo, se aplicó los métodos y herramientas en recojo de los datos, para lograr obtener información y validación al ser analizada.

En la sección IV, elaboramos un análisis descriptivo como inferencial, de igual manera, la discusión de los resultados obtenidos según la información de los cuestionarios realizados.

En la sección V, realizamos las conclusiones y las recomendaciones para la mejora de la inteligencia emocional y desempeño laboral.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, para las empresas la inteligencia emocional es importante porque permite el desarrollo en la organización. Asimismo, ofrecen la idea de poder comprender y medir el comportamiento, además, de ser un factor que actúa como indicador de éxito en las relaciones laborales (Correa & Melva, 2021).

En tal sentido, el desempeño laboral, es fundamental ya que está relacionado con los objetivos organizacionales de la empresa, sin embargo, no todas enfatizan en el tema de evaluación. Según Pastor (2022) menciona que, los trabajadores tienen la capacidad de desarrollar sus actividades, siguiendo las instrucciones adecuadas de sus superiores. A partir de esto, los empleados logran desarrollar un trabajo extraordinario, crecer profesionalmente y generar ganancias a la organización. Para la inteligencia emocional, es necesario resaltar, que es la capacidad de controlarse a sí mismo, además, de gestionar nuestras relaciones adecuadamente en el lugar de trabajo (Pereda *et al.*, 2018).

En Europa, se ha comprobado que la inteligencia emocional tiene los más altos porcentajes con relación al sector educación. Asimismo, a través de un informe que se aplicó en los diferentes países europeos de lengua hispana y francesa, se analizó el bienestar mental de las poblaciones con acceso a internet a nivel mundial. Igualmente, se aplicó el instrumento Mental Health Quotient, que menciona la distribución del bienestar mental, de tal forma, cuenta con una población de 223.087 personas, donde solo el 3% de África Occidental y el 20% de Europa, por ejemplo, manejan los porcentajes que representan el factor “Angustiado o luchando”, según la escala de MHQ (Newson, 2021). En Latinoamérica y el Caribe, enfrentan diferencias significativas entre países, así mismo, grupos socioeconómicos en el crecimiento de aprender habilidades que

interactúen con nuestras emociones, tal como, la empatía, la apertura a la diversidad (Gunter, 2021). En Perú, las empresas han elaborado una guía para fomentar la autoconciencia, la autorregulación, además, de la empatía como bases para el aprendizaje en el bienestar socioemocional de los estudiantes y los docentes como trabajadores (Minedu, 2021). En el ámbito local, por otro lado, es lamentable que muchas empresas de servicios en Lima no valoren ni promuevan la inteligencia emocional de sus trabajadores, lo que genera un clima laboral desfavorable y una baja calidad de atención al cliente (Puertas *et al.*, 2020). En consecuencia, podemos deducir que la inteligencia emocional es la facultad en poder observar, entender, asimismo, de regular las propias emociones, para el bienestar del aprendizaje con el rendimiento de las personas. El desempeño laboral, para comenzar, es la etapa en que los trabajadores cumplen con las tareas y obligaciones asignadas en su lugar de trabajo. También, tiene una influencia directa en el rendimiento laboral, la capacidad de competir como el desarrollo económico.

En Europa, en primer lugar, el empleo se recuperó gradualmente del golpe económico global originado en la pandemia. Así mismo, mientras que en la Unión Europea el PBI lo hizo un 6,2% (Cepal, 2021). En tal sentido, la caída de la actividad económica tuvo consecuencias negativas en el empleo, los ingresos y los atributos del trabajo en millones de ciudadanos. Al mismo tiempo, se perdió 47 millones de empleos equivalentes a tiempo completo en 2020, lo que supone un retroceso de una década en el mercado laboral (OIT, 2020). Sin embargo, el empleo se redujo un 1,8% en 2020, en consecuencia, la tasa de desempleo aumentó al 7,1%, con una mayor incidencia entre los jóvenes como en las mujeres (Makay, 2023). En América Latina y el Caribe, ciertamente, surgieron problemas como: la crisis sanitaria, la cual ha tenido un impacto devastador en el mercado laboral, con una caída del 7,3 % del empleo en 2020, de igual manera, un aumento de la informalidad y la pobreza. En Perú, dicho de otra manera, la situación fue aún más crítica. El

PIB peruano se desplomó un 11,1% en 2020, la mayor caída entre los países de América del Sur (BCRP, 2021). El empleo urbano se redujo en un 19,6%, lo que implicó la carencia de más de 2 millones de puestos de empleo (INEI, 2021). El sector de servicios fue el más afectado, por lo tanto, representa el 64% del empleo urbano, mas, el 53% del PIB. Dentro de este sector, las actividades de alojamiento, restaurantes, transporte, almacenamiento, además, servicios personales como de domésticos fueron las más golpeadas por una seria medida de aislamiento y distanciamiento social (MEF, 2021).

En el ámbito local, de igual forma, el impacto de la pandemia también fue devastador. Así, por ejemplo, el empleo en esta área se contrajo en un 20,5% en 2020, lo que significó la salida de más de 1 millón de personas del mercado laboral (INEI, 2021). De manera que, el sector servicios fue el que más contribuyó a esta caída, con una pérdida del 23% de su empleo. Es así como, las empresas de servicios que operan en Lima enfrentan serios problemas de competitividad, productividad e innovación, que se han agravado con la crisis.

En consecuencia, la alta informalidad laboral, tributaria, es lo que limita su acceso crediticio como a los programas sociales del gobierno. Estas condiciones ponen en riesgo la sostenibilidad y el progreso de las empresas de servicios en Lima, lo que es lamentable considerando su importancia para la economía nacional. La inteligencia emocional y el desempeño laboral, para comenzar, son factores decisivos para lograr el éxito en las empresas de servicios, las cuales se encuentran enfrentados en un entorno competitivo, que está en constantes cambios tecnológicos como globales. Sin embargo, para Europa como en Latinoamérica, estas competencias no han sido suficientemente desarrolladas ni valoradas, lo que ha generado problemas de productividad, calidad, innovación, satisfacción de los clientes y los trabajadores.

Según el estudio de Ruiz (2020), el rol del liderazgo con la inteligencia emocional en las empresas que brindan servicios esenciales durante la pandemia de COVID-19 fue deficiente, lo que provocó estrés, ansiedad, miedo y desmotivación en el personal. Por otro lado, según INEI (2021), el sector servicios fue el más perjudicado por la crisis económica en el Perú, con una caída del 23% de su empleo en Lima Metropolitana en 2020. Tal como, estos datos evidencian la necesidad de fortalecer las capacidades blandas, igualmente, el desempeño laboral en las empresas de servicios para afrontar los retos actuales y futuros. Siendo así, si no se toma en cuenta la solución de estos problemas, el pronóstico para las empresas de servicios es negativo. No solo se corre el riesgo de perder competitividad, rentabilidad, por otra parte, de deteriorar el ambiente organizacional y la salud mental de los empleados.

Al mismo tiempo, se dificulta la adaptación a las nuevas demandas del mercado como a las transformaciones tecnológicas que requieren una mayor flexibilidad, creatividad y colaboración. Además, es un aspecto fundamental para mejorar la situación es la implementación de la inteligencia emocional o el desempeño laboral en las empresas que brindan servicios, según sea el caso. Siempre y cuando, estas competencias permitan mejorar el dialogo, la motivación, la manera de liderar, de igual manera, resolver los conflictos en el ámbito laboral. Sin embargo, muchas empresas de servicios no las fomentan por desconocimiento, resistencia al cambio o falta de recursos. Por lo tanto, esta es una crítica que se debe hacer a las empresas de servicios en Lima, que están perdiendo oportunidades de crecimiento y desarrollo por no potenciar su capital humano.

En el ámbito sectorial, se realizó el estudio en el área académica y administrativa del sector educación, que se encuentra ubicado en Lima metropolitana. De acuerdo con nuestro árbol de problemas, como parte de este estudio se utilizó como herramienta el árbol de problemas para poder identificar la problemática de la empresa. En el mismo sentido, los problemas identificados



son: (a) el atraso de pagos en planillas: en primer lugar, identificamos la gran incapacidad de los directivos y administradores, que no cumplen con las fechas exactas para el pago de sus remuneraciones hacia a los trabajadores.

De manera que, al ver que no reciben a tiempo el cobro de su trabajo realizado, ellos presentan sus quejas y denuncias a SUNAFIL (el encargado de la fiscalización laboral de los trabajadores), para que puedan ayudarlos a que se respete sus derechos. Por lo tanto, esta entidad se dirige hacia la empresa para verificar lo sucedido y al incumplir con las obligaciones tributarias de pago por parte de ellos, proceden a sancionar con sumas elevadas (multas), esto hace que perjudique en la imagen de la institución; (b) Poca implementación en la infraestructura: para comenzar, es la mala gestión administrativa, la falta de planificación y el orden de la empresa, por esta razón, no se utiliza el dinero adecuadamente, como debería ser en el mantenimiento dentro de la institución, por ejemplo: adaptación de la tecnología en la adquisición de máquinas y proyectores; falta de implementos básicos de primera necesidad; (c) las deudas crediticias con los bancos: en tal sentido, el atraso de pagos por parte de la empresa hacia las entidades bancarias y no contar con un buen historial crediticio, por esta razón, genera que se rechace el otorgamiento de créditos, de manera que al incumplir con los cronogramas de pagos hacia el banco, ellos nos rechacen cuando la institución necesite solicitar préstamos para la mejora de la entidad privada, además para continuar con el funcionamiento de la empresa, es importante estar al día en los pagos, para así poder contar con un respaldo crediticio bueno; (d) Mal uso del dinero de la institución para deudas personales: a fin de, contar con una mala directiva, que hace uso erróneo del dinero de la organización para emplearlo en sus intereses propios.

Por esta razón se deja de lado los gastos administrativos de la institución, para solo ser utilizado como beneficio propio, con el fin, de poder mejorar el ambiente de trabajo, ya que se ve reflejado

las aptitudes e incomodidades cuando los empleados laboran dentro de la organización, en consecuencia, presentan sus renuncias, de manera que, observan la falta de seriedad y sobre todo el compromiso que debería mostrar el área administrativa hacia todos los que pertenecen a la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo se relaciona la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

Determinar cómo se relaciona la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

Determinar cómo se relaciona la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada Lima 2023.

Determinar cómo se relaciona la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

Determinar cómo se relaciona la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

## 1.4 Justificación de la investigación

### 1.4.1 Teórico

La primera variable inteligencia emocional y la segunda variable el desempeño laboral, las cuales están relacionadas con distintas teorías que intentan explicar sus fundamentos.

Para comenzar, **la teoría mixta** de Trujillo y Rivas (2005) nos mencionan que, es uno de los modelos de inteligencia emocional desarrollada en el área gerencial. Por otra parte, esta teoría es un instrumento para entender al individuo, por lo tanto, es un estudio que busca las características del comportamiento a través de las variables. Asimismo, **la teoría de habilidades sociales** de Mayer y Salovey (1997) explican que, las emociones pueden ser captadas y a la vez tratar de comprenderlas a través de nuestro día a día. Agregando a lo anterior, esta teoría se enfoca en un contexto de emociones, a través de estudios realizados mediante las capacidades y procesamiento de información. Por otro lado, **la teoría del comportamiento organizacional** de

Robbins y Judge (2021) proponen que, el desempeño laboral se compone de tres dimensiones: el desempeño en la tarea, el desempeño contextual y el desempeño adaptativo. De igual manera, **la teoría del capital humano** de Armstrong y Taylor (2022) sostienen que, el desempeño laboral depende del nivel de conocimientos, habilidades, competencias que poseen los trabajadores, y, que estos pueden incrementarse mediante la inversión en educación, formación y desarrollo profesional. Por último, **la teoría de Campbell** de los autores Borman y Motowidlo (1993) mencionan que, es uno de los principales modelos para la evaluación en el desempeño laboral y tiene como objetivo poder determinar los componentes para así mejorar en la formulación de objetivos que van dirigidos hacia las organizaciones. En consecuencia, es importante poder aplicarlas, ya que facilita al tener una correcta comprensión de la realidad.

Así mismo, estas teorías están expuestas a poder ser modificadas o ampliadas para las futuras investigaciones. Tal como, en las teorías de la inteligencia emocional y desempeño laboral que son utilizadas para una mejor productividad en las organizaciones.

#### **1.4.2 Metodológica**

Todas las investigaciones han llegado al nivel descriptivo y correlacional. Por otro lado, las herramientas estadísticas a utilizarse serán el cuestionario, esto nos ayudara a recopilar información confiable siendo un enfoque con nivel cuantitativo, de tipo básica, no experimental. Según Lafuente y Marín (2008) definen que, la metodología del método científico en una serie de pasos y procesos que se debe seguir para obtener conocimientos válidos como confiables en las ciencias sociales. De tal forma, los fenómenos que se perciben o los temores, deseos, creencia y estar adaptados los constantes cambios. Al mismo tiempo, influyen con los resultados del estudio realizado o interfieran en los procesos.

### 1.4.3 Práctica

La justificación práctica nos permitirá entender el grado de asociación de nuestras variables, en tal sentido, se realizará a través de nuestras variables que son: la inteligencia emocional y desempeño laboral. Agregando a lo anterior, nuestra primera variable facilita la adaptación al cambio y a las transformaciones tecnológicas que requieren una mayor flexibilidad, colaboración y aprendizaje continuo. Sin embargo, muchas instituciones no valoran ni potencian la inteligencia emocional de sus trabajadores administrativos por desconocimiento, resistencia al cambio o falta de recursos (Fernández, 2020).

Por lo tanto, la inteligencia emocional radica en sus múltiples beneficios en el desempeño laboral y el bienestar de los empleados. Así, por ejemplo, la inteligencia emocional ayuda a reducir el estrés, la ansiedad y depresión, son algunos de los problemas de salud mental en el centro de trabajo (Martins, 2022).

Por ende, los beneficios de nuestro presente estudio es lograr: (a) mejora la calidad, eficiencia en los servicios brindados de la comunidad universitaria y de la sociedad en general; (b) aumenta la satisfacción y el compromiso de los trabajadores con la institución, así como su motivación y autoestima. Además, (c) desarrolla las competencias y habilidades necesarias para enfrentar los retos y cambios del entorno laboral, así como para aprovechar las oportunidades de crecimiento profesional; (d) fortalece el ambiente organizacional en los vínculos interpersonales de los trabajadores, favoreciendo el trabajo en equipo y la colaboración; (e) contribuye al cumplimiento de los objetivos específicos, generales y las metas trazadas en la universidad, en tal sentido, a su proyección social y académica (González & Vilchez, 2021).

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

El trabajo de investigación, se realizó entre los meses de abril hasta agosto del 2023. Asimismo, será efectuado en una universidad privada, que se encuentran ubicada en el distrito de Pueblo Libre, Lima. Así mismo, como parte del estudio, este se enfocará en el área académica y administrativa.

Aunque, las limitaciones de la presente investigación pueden presentar dificultades al conseguir datos precisos, puesto que, el personal administrativo y académico de la universidad debe mantener confiabilidad en la información. En consecuencia, esto impide que puedan responder con honestidad a las preguntas del cuestionario realizado. También, es importante considerarlo en los resultados del estudio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales:

Rojas y Arévalo (2022), el estudio tuvo como objetivo de determinar el vínculo entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, durante la etapa virtual. De igual manera, la metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, utilizaron el método hipotético deductivo como investigación. Igualmente, realizaron un nivel correlacional, con un esquema no experimental y con un corte transversal, agregando a lo anterior, con tipo básica. Del mismo modo, la técnica utilizada fue aplicar una encuesta para ambas variables. Primeramente, como población, se encuestó a 42 profesores, entre ellos 35 de los docentes trabajaron en mitad de tiempo y los 7 profesores trabajaron con tiempo completo. De esta manera, como resultado se obtuvo un valor de 28.6% donde se desarrolló un mal desempeño, el 35.7% presentó un regular desempeño. Brevemente resumiendo, los resultados obtenidos fueron la asociación directa entre el desempeño de docentes y la inteligencia de emociones a través de la prueba de Rho de Spearman que fue 0.449. Así mismo, se da una moderada correlación, cuyo significado es de  $p=0.003$ , cabe mencionar, que es menor que el 0.05. En conclusión, si existe una relación estadística significativa de nuestras variables en los profesores en la carrera de salud, durante el tiempo virtual. Para concluir, se recomendó a la institución poder plantear y poner en marcha un programa, el cual prevenga de salud mental en los docentes, con el objetivo de generar una buena calidad de enseñanza en ellos. Por otra parte, desarrollar terapias y talleres para fortalecer los estados de emociones en los docentes, para así manejar en la construcción de sus relaciones positivas con los demás.

Ballén y Sanchez (2021), tuvieron como principal objetivo de establecer el nexo positivo entre la inteligencia emocional y el desempeño académico en los procesos de los estudiantes

universitarios de la carrera de ingeniería en el Centro regional de burga. Igualmente, el estudio estaba basado en un paradigma positivo a través de un enfoque cuantitativo, por otra parte, fue un estudio no experimental, transversal, con diseño correlacional de campo. De igual manera, obtuvo una muestra de 65 alumnos en el turno noche, donde se realizó un análisis factorial. Así mismo, se utilizó como instrumentos el IWPQ (Cuestionario de Desempeño laboral individual) para los trabajan y estudian en la institución privada. De igual manera, se demostró que existe un vínculo moderado entre la inteligencia emocional y el desempeño en los trabajadores de la organización. Así mismo, a través de un análisis de datos que fue realizado en el programa SPSS, en el cual se pudo realizar los cálculos de la descripción de la muestra como del grado de relación entre las variables de interés. Además, las variables tienen un coeficiente en el Alfa de Cronbach con un valor de significancia 0,81. Finalmente, la variable de inteligencia emocional tiene un nivel de significancia de  $< 0,01$  con una varianza de 63,52%. Por otra parte, el desempeño laboral con un valor se significancia de  $< 0,05$ , con una varianza de 64,92%. Asimismo, se ve reflejado la asociación de las variables en el ámbito laboral como académico.

Córdoba (2019), en su artículo tuvo como objetivo la correlación del personal administrativo entre el desempeño y la inteligencia emocional, esto fue realizado en el Centro Universitario se San Miguel. Además, como metodología utilizaron un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental correlacional y observacional. Al mismo tiempo, la muestra fue de 60 empleados en el área administrativa, así mismo, utilizaron como instrumento la escala de Likert y emplearon un cuestionario para las dos variables. De manera que, se obtuvieron como resultados una muestra de confiabilidad de un 0.8765 en el cuestionario, además, de un porcentaje de 0.82 y 0,77 para ambos. En consecuencia, se obtuvo una relación positiva con  $r=|-330| = -0,330 > 0,254$  y a la vez una relación negativa con  $r=|0, 250|$  siendo  $0,250 < 0,254$ , ya que alcanza un mayor nivel



o igual a 0,254 de los datos de los cuestionarios realizados en la institución., para alcanzar un nivel mayor o igual a 0,254 de los datos de los cuestionarios realizados en la institución. Finalmente, se comprobó que no hay una relación o efecto significativo en nuestras variables y el personal administrativo indico en sus respuestas, que si pueden controlar y manejar sus emociones dentro y fuera de la empresa. Para concluir, se propuso una propuesta en la cual busco ayudar a poder fortalecer los niveles de la inteligencia en el personal administrativo, todo esto tuvo como referencia a los autores Cooper y Sawaf.

### **Antecedentes nacionales:**

Reyes (2022), en el presente estudio buscó la vinculación de la inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera en desastres y el desempeño laboral de los docentes de la universidad Norbert Wiener. Por esta razón, la metodología utilizada es observacional, tipo aplicada y correlacional a través de un enfoque cuantitativo. Por eso, el instrumento utilizado para la variable de la Inteligencia fue Inventario de Competencias Emocionales. De manera que, se observó 37 ítems y relacionado a las dimensiones como son: motivación, habilidades sociales, autorregulación. Además, el instrumento utilizado para la variable del desempeño fue elaborado por Yabar, a través de 25 ítems. Así mismo, se validó la relación directa entre las dos variables, con un valor significativo de  $0,000 < 0,05$ , y también se utilizó el método de Rho de Spearman, que dio como resultado el valor 0,548. Agregando a lo anterior, se obtuvo 4 hipótesis, primeramente, la hipótesis 1, tuvo como resultado  $p = 0,000 < 0,05$ . En segundo lugar, la hipótesis 2, obtuvo  $p$  fue 0,000, dando como resultado un rango menor a 0,05. Luego, la 3 hipótesis obtuvo un significado de  $p = 0,000 < 0,05$ , por último, la hipótesis 4 logro como resultado el coeficiente de Rho de Spearman con 0.519 con un vínculo positivo. Para terminar, se observó la relación en forma directa en estas variables para los estudiantes de la especialidad en la universidad privada,

así mismo, se logró el vínculo con las dimensiones y a la vez fomentar charlas o programas para la motivación en las diferentes especialidades.

Rosales (2022), en su artículo tuvieron como objetivo de determinar el nivel de aceptación del desempeño y la inteligencia emocional, esto fue realizado en la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Además, como metodología utilizaron un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional y observacional. Así mismo, la muestra fue de 14 empleados en el área de la biblioteca, del mismo modo, utilizaron como instrumento la escala de Likert y emplearon una encuesta de 37 preguntas de la variable y sus dimensiones. De manera que, se obtuvieron como resultados una muestra de confiabilidad de un 0.931 de Cronbach, además, dando como resultado confiable. En consecuencia, se obtuvo una relación directa y un coeficiente con valor de 0,000, a través de Rho de Spearman con 0,790. De esta manera, se comprobó a través de las respuestas que, si hay una relación directa en nuestras variables y en el personal académico, además, indicaron que si pueden controlar y manejar sus emociones dentro de la institución. Para concluir, se propuso una propuesta en la cual busco ayudar a poder fortalecer los niveles de la inteligencia en el personal y viceversa para así tener un mejor desenvolvimiento en el ambiente de trabajo.

Vargas (2022), el estudio en mención realizado en Callao planteo como objetivo general determinar la relación directa de la primera variable inteligencia emocional, para el mejoramiento del desempeño laboral de docentes en la Unidad Red1 del distrito Bellavista. Así mismo, esta investigación tuvo como diseño correlacional, no experimental y un enfoque cuantitativo. Por otra parte, un estudio descriptivo correlacional, en el cual la variable dependiente no busco intencionalmente manipular a la variable independiente. Igualmente, como resultados aplicaron los cuestionarios a través personas especialistas del tema, que fueron aplicados a 80 personas de las instituciones públicas y esta información ingresada en el programa SPSS. Además, el estudio

realizado a través de Rho de Spearman obtuvo una relación positiva con las dimensiones de las dos variables, que dio como resultado un nivel significativo de 0,838 con una prueba de veracidad del ( $p=0.000<0.05$ ). Para concluir, este estudio logro establecer la semejanza de ambas variables y poder demostrar que la inteligencia emocional influye directamente en el sector educación, Por consiguiente, es la razón donde se puede observar un mejor desempeño de los maestros en sus actividades académicas diarias.

Rojas (2021), el estudio en mención planteo como objetivo establecer la relación que existe de la inteligencia emocional en la universidad “José Faustino Sánchez Carrión”, ubicado en la provincia de Huacho, para mejorar el desempeño laboral de la facultad de ciencias. Así mismo, esta investigación es de tipo cuantitativo, con un diseño correlacional y no experimental. Por otra parte, en las encuestas se aplicó 45 ítems aplicados a los docentes universitarios. Además, se obtuvo que el 24,4% tienen un nivel medio de inteligencia emocional, el 75,6% nivel óptimo, el 68,9% un déficit desempeño y el 31,1% un nivel regular en su desempeño académico. Además, el estudio realizado a través de la estadística de Rho de Spearman obtuvo una relación directa con las variables con 0,850, que dio como resultado una correlación positiva alta y un valor de significación  $< 0,005$ . Para concluir, este estudio logro establecer la semejanza de ambas variables y poder demostrar que la inteligencia emocional influye directamente en el sector académico, Por consiguiente, es la razón donde se puede observar un mejor desempeño del personal académico en sus actividades académicas diarias.

Vivas (2020), su objetivo principal de estudio fue el vínculo para el docente administrativo y académico del Instituto Educativo superior tecnológica en la inteligencia y desempeño, en el departamento de Piura. Además, esta investigación realizo el tipo básico- correlacional con un diseño no experimental, buscando el apoyo de los modelos teóricos y sus dimensiones de las

variables mencionadas inicialmente. De igual manera, se utilizó instrumentos validados como las encuestas y los cuestionarios aplicados para las dos variables. Por esta razón, para obtener los resultados utilizaron la correlación de Spearman. Primeramente, se obtuvo de una muestra de 30, en los cuales 9 son docentes nombrados y los otros 21 no son contratados. Además, en el método de alfa de Cronbach obtuvo una fiabilidad con valor de 0,933, dando como resultado aceptable la investigación. Igualmente, se constató una relación existente entre las dos variables para las instituciones en Piura, además, el valor de significación de Rho de Spearman es de ( $p=0.00 < 0.05$ ) con un valor de 0,707. Así mismo, los factores aplicados en la investigación tienen una relación entre las variables con sus respectivas dimensiones. Finalmente, se observa una moderada correlación, en la que se rechaza a la hipótesis nula y se termina por aceptar a la hipótesis moderada.

Chaupis (2019), el estudio en mención planteo como objetivo establecer la relación que existe de la inteligencia emocional de los docentes en la institución “Luis Carranza”, ubicado en Huamanga durante el año 2018, para mejorar el desempeño laboral de la facultad de ciencias. Así mismo, esta investigación es de tipo cuantitativo, con un diseño correlacional y no experimental. Por otra parte, en las encuestas se aplicó 45 ítems aplicados a los docentes universitarios. Además, se obtuvo que el 24,4% tienen un nivel medio de inteligencia emocional, el 75,6% nivel óptimo, el 68,9% un déficit desempeño y el 31,1% un nivel regular en su desempeño académico. Además, el estudio realizado a través de la estadística de Rho de Spearman obtuvo una relación directa con las variables con 0,850, que dio como resultado una correlación positiva alta y un valor de significación  $< 0,005$ . Para concluir, este estudio logro establecer la semejanza de ambas variables y poder demostrar que la inteligencia emocional influye directamente en el sector académico, Por

consiguiente, es la razón donde se puede observar un mejor desempeño del personal académico en sus actividades académicas diarias.

## **2.2 Bases teóricas:**

La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores son dos variables, las cuales están relacionadas con distintas teorías que intentan explicar sus fundamentos, en el presente estudio se plasmó la utilización de 6 teorías:

En primer lugar, la teoría del comportamiento organizacional de Robbins y Judge (2013) investigaron en su estudio, el comportamiento de los individuos, grupos y la estructura que tienen dentro de las empresas, cuyo objetivo es atribuir los conocimientos para la mejora de la efectividad en las instituciones. En tal sentido, está basado en los siguientes niveles; el nivel personal, nivel de equipo y el nivel empresarial. Por otra parte, algunos de los temas que abordan son: (i) la personalidad; que se basa en cinco rasgos fundamentales: la extraversión, la agradabilidad, la responsabilidad, la estabilidad de emociones y el comienzo de nuevas experiencias. En otros aspectos están relacionados con la forma de como las personas responder y se comportan los demás, así como en su desempeño laboral y su liderazgo; (ii) la motivación; se involucra con la fuerza de voluntad, entusiasmo por lograr cumplir con los objetivos establecidos; (iii) ser líder; es la capacidad de participar en los grupos para poder lograr desarrollar las metas trazadas, al mismo tiempo, esto se diferencian en el comportamiento del líder, el cual tiene con sus seguidores, como las recompensas que ofrece, la visión que comparte y el cambio que promueve; (iv) la cultura; son las características innatas que posee una comunidad, además, son las costumbres, tradiciones, lenguaje en un determinado grupo social. Finalmente, esta (v) el cambio organizacional; se compone de siete características principales: la innovación, el riesgo, la atención personalizada, la

información a las personas, la información al equipo de trabajo, las discrepancias competitivas y la estabilidad emocional.

En segundo lugar, la teoría del capital humano de Armstrong y Taylor (2014) mencionan en su estudio, que la educación y la formación laboral son inversiones que aumentan la productividad, el bien en los individuos y de la sociedad en que se vive. De igual forma, la teoría del capital humano trasciende al individualismo, alimenta el crecimiento económico sostenido por las externalidades positivas derivadas del acumulamiento del patrimonio físico y esfuerzo humano. Asimismo, se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, competencias, atributos que poseen los individuos y que les permiten generar valor económico. A fin de, hay que proponer que la educación, la formación tienen un efecto positivo sobre el crecimiento económico, también, el empleo, los salarios, la innovación y la competitividad son factores que están relacionados al capital humano.

En tercer lugar, la teoría del comportamiento organizacional de Robbins y Judge (2013) investigaron en su estudio, el comportamiento de los individuos, grupos y la estructura que tienen dentro de las empresas, cuyo objetivo es atribuir los conocimientos para la mejora de la efectividad en las instituciones. En tal sentido, está basado en los siguientes niveles; el nivel personal, nivel de equipo y el nivel empresarial. Por otra parte, algunos de los temas que abordan son: (i) la personalidad; que se basa en cinco rasgos fundamentales: la extraversión, la agradabilidad, la responsabilidad, la estabilidad de emociones y el comienzo de nuevas experiencias. En otros aspectos están relacionados con la forma de como las personas responder y se comportan los demás, así como en su desempeño laboral y su liderazgo; (ii) la motivación; se involucra con la fuerza de voluntad, entusiasmo por lograr cumplir con los objetivos establecidos; (iii) ser líder; es la capacidad de participar en los grupos para poder lograr desarrollar las metas trazadas, al mismo

tiempo, esto se diferencian en el comportamiento del líder, el cual tiene con sus seguidores, como las recompensas que ofrece, la visión que comparte y el cambio que promueve; (iv) la cultura; son las características innatas que posee una comunidad, además, son las costumbres, tradiciones, lenguaje en un determinado grupo social. Finalmente, esta (v) el cambio organizacional; se compone de siete características principales: la innovación, el riesgo, la atención personalizada, la información a las personas, la información al equipo de trabajo, las discrepancias competitivas y la estabilidad emocional.

En cuarto lugar, la teoría mixta de Trujillo y Rivas (2005) mencionaron que, es una herramienta y una base estadística validada, que permite conocer íntegramente al ser humano, por consiguiente, ha sido corroborada en el ámbito laboral, además, de ser empleada en países como Canadá y Estados Unidos. Es así como, está basado en la relación con la inteligencia, las emociones, los recuerdos, la imaginación, el entusiasmo y el estado mental. De tal forma, está estructurado a base de aptitudes, inestabilidad en el rendimiento, lo cual busca identificar modelos individuales como grupales. Al mismo tiempo, propone dimensiones en la inteligencia emocional: el conocerse a sí mismo, manejar nuestras emociones, motivarse, ser empáticos y tener capacidades. A fin de, su construcción se utilizaron cinco aptitudes: (a) el entorno habitual; donde una persona realiza sus actividades cotidianas habituales; (b) el autoconocimiento emocional; comprende las emociones propias y ajenas, además, implica identificar, nombrar, expresar lo que sentimos nosotros hacia los demás, dicho de otra manera, reconocer el origen de las emociones; (c) las facultades; son las aptitudes, habilidades y conocimientos que tiene una persona para realizar una actividad o cumplir un objetivo; (d) los valores y actitudes; son principios que incentivan a las personas a comportarse de cierta forma porque pertenecen a un sistema con creencias, que buscan resolver las conductas, además, se ve reflejado a través de sus sentimientos,

gustos. De igual forma, las actitudes se basan en los valores, las creencias, las experiencias previas de la persona, y pueden ser positivas o negativas según la evaluación que se haga.

En quinto lugar, la teoría de habilidades sociales de Mayer y Salovey (1997) mencionan que, son las propuestas más influyentes y reconocidas sobre la inteligencia emocional (IE). Según estos autores, la IE consiste en captar información de las emociones, la cual es utilizada para razonar y ver la conducta. Al mismo tiempo, la IE se compone de cuatro habilidades que se organizan jerárquicamente: (i) la percepción emocional: es la facultad de reconocer, expresar nuestros propios sentimientos, también, de los que nos rodean de forma apropiada, además, de reconocer las señales emocionales en el contexto; (ii) la facilitación emocional: es utilizar las emociones para mejorar la forma de pensar, la creatividad y la solución de problemas; (iii) la comprensión emocional: consiste en la forma de analizar, entender nuestras propias emociones, su significado, su origen y sus consecuencias, así como el lenguaje emocional; (iv) la regulación emocional: de tal forma, permite manejar las emociones propias y ajenas de forma adaptativa, para lograr objetivos personales y sociales. En consecuencia, estas habilidades sociales permiten poder interactuar con los demás de forma efectiva, empática y asertiva, lo que favorece en el bienestar personal de las relaciones interpersonales

En quinto lugar, la teoría de Campbell de los autores Borman y Motowidlo (1993) afirman que, se refieren a diferentes conceptos según el campo de estudio. En primer lugar, en psicología, puede aludir a la teoría de conflicto realista de Donald T. Campbell, que se enfoca en la competencia por los recursos escasos como la raíz del conflicto entre grupos sociales. En segundo lugar, puede referirse al teorema de Campbell o el teorema de Campbell-Hardy, que es una ecuación que permite el cálculo de una operación esperada en su varianza de una función sumada sobre un proceso puntual. En tercer lugar, la posibilidad es la ley de Campbell, que propone usar



un determinado indicador en el ámbito social para tomar decisiones, mayor será la influencia a la que está sujeto y es más factible que será corrompido y distorsionado en los procesos grupales, los cuales, deberían ser monitoreados. En cuarto lugar, también puede mencionarse el modelo de Campbell para calcular el desempeño laboral, que está basado en el modelo lineal con error de medición y se orienta en el desarrollando de los trabajadores y como se toma el control de los resultados.

### **2.2.1 Conceptualización de la variable inteligencia emocional**

#### **Teoría mixta de Trujillo y Rivas (2005)**

**Evolución histórica:** Para comenzar, la evolución histórica de esta teoría se puede rastrear desde los orígenes de los conceptos de inteligencia emocional, que se remontan en las investigaciones de los autores siguientes: Goleman (1995); Salovey y Mayer (1990); Gardner (1983); Thorndike (1920) plantearon, diferentes modelos teóricos para explicar la naturaleza en el funcionamiento de las habilidades blandas, así como sus participaciones para el desarrollo personal y profesional. Sin embargo, estos modelos presentaban algunas limitaciones o inconsistencias, como no tener conceptos claros, como son la confusión entre rasgos y habilidades, la escasa de validez empírica o la excesiva simplificación de los procesos emocionales.

De manera que, ante estas dificultades, Trujillo y Rivas (2005) elaboraron, una teoría mixta que integraba los aportes de los modelos anteriores, pero también los superaba al incorporar elementos novedosos y originales. Su teoría mixta se basa en los siguientes principios: (a) las habilidades blandas, son la capacidad humana que implica el uso adecuado de las emociones para resolver problemas y alcanzar metas; (b) la inteligencia emocional se compone de dos componentes: uno cognitivo y otro afectivo. En tal sentido, el componente cognitivo se refiere al conocimiento, comprensión de las emociones propias y ajenas. En otras palabras, el componente

afectivo se refiere a la regulación, expresión de las emociones propias y ajenas; (c) la inteligencia emocional se manifiesta en las siguientes dimensiones: auto conocerse, autocontrolarse, automotivarse, empatizar y las habilidades en la sociedad. De manera que, cada modelo tiene una serie de evaluaciones asociadas que se pueden desarrollar y evaluar; (d) la inteligencia de emociones es determinante para lograr el éxito personal tanto como profesional, ya que influye en el rendimiento académico, laboral y social, así como en el bienestar físico y psicológico; (e) la inteligencia emocional busca entender y dar soluciones mediante los programas de educación e intervenir en los objetivos específicos de las organizaciones.

En tal sentido, esta teoría ha aportado una visión amplia y multidimensional acerca de la inteligencia emocional. Además, ha resaltado la importancia para el éxito personal, profesional, el liderazgo y el trabajo en equipo. Por ello, ha generado numerosas aplicaciones prácticas en el ámbito laboral, educativo y social. Para concluir, esta teoría ha recibido algunas críticas, como los problemas de validez tanto de fiabilidad de algunos modelos e instrumentos de medición. A pesar de esto la teoría mixta ha tenido un avance y un reto para el estudio científico de la inteligencia emocional.

### **Teoría de habilidades sociales de Mayer y Salovey (1997)**

**Evolución histórica:** La evolución histórica de esta teoría esta resumida en estos puntos: (i) los autores Mayer & Salovey (1190) introdujeron, la definición de inteligencia emocional como las habilidades para controlar las emociones propias y ajenas, usando esta información para guiar las acciones en el pensamiento; (ii) los autores Mayer y Salovey (1997) revisaron, su definición y propusieron un modelo de cuatro ramas en la inteligencia de emociones. Primeramente, reconocer las emociones, saber utilizarlas, para así facilitar en el razonamiento, entender nuestras propias emociones y saberlas manejar; (iii) los investigadores Mayer *et al.* (2000) desarrollaron, una

evaluación para evaluar la inteligencia emocional como una de las habilidades mentales: el Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Esta evaluación evalúa las cuatro ramas del modelo mediante diferentes tareas que requieren el uso de la información emocional; (iv) los investigadores Mayer y Salovey (2004) actualizaron, su modelo y lo denominaron modelo de habilidades sociales. Este modelo enfatiza el papel de la inteligencia en los vínculos interpersonales, en el bienestar personal y social. Según este modelo, la inteligencia de emociones se estructura de cuatro habilidades sociales: en primer lugar, intuir las emociones propias y ajenas, usando estas emociones para mejorar las ideas, entender las causas y consecuencias de nuestros sentimientos y poder regularlos para promover en nuestro crecimiento personal.

Por consiguiente, la evolución histórica de la teoría de habilidades sociales ha aportado una definición clara, operativa de la inteligencia emocional como una habilidad que se puede medir y desarrollar. Dicho de otra manera, esta teoría ha impulsado el desarrollo de programas de intervención y educación emocional basados en el entrenamiento de las habilidades sociales. Asimismo, la teoría de habilidades sociales ha contribuido al avance del conocimiento científico sobre la inteligencia emocional y sus aplicaciones prácticas.

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

#### **Conceptos**

Lüscher (2022) define, como factores intrapersonales e interpersonales que están relacionados al conocimiento individual y social. De igual forma, muestra una activa presencia en el control propio, en donde las emociones cumplen una función fundamental. En otras palabras, se ve reflejado en una vivencia afectiva de nuestro día a día siempre, por ende, la inteligencia emocional, tiene esa habilidad que se transmite a través de nuestras emociones, al momento de poder manejarlas, el de poder entenderlas y sobre todo saberlas como aplicarlas. En definitiva, estos

procesos de aprendizaje se mantienen relacionados a los factores emocionales, tal como, analizar de lo que pensamos y sentimos, frenar nuestros propios impulsos, a fin de, poder saber la diferencia entre lo bueno y lo malo, con el objetivo, de poder tomar las mejores decisiones en la vida diaria.

El investigador Baron (2018) nos mencionan que, son el conjunto de habilidades y conocimientos que pertenecen a un conjunto de emociones y al ámbito social que nos encontramos. En tal sentido, intervienen en nuestra capacidad para poder enfrentarnos de una forma afectiva a todas las situaciones de este medio que estamos. Sin embargo, como personas contamos con emociones buenas y malas, las cuales permiten identificarlas y mejorarlas propiamente, de manera que, cada día se actualizan sus grandes capacidades potenciales, con el objetivo, de llevar una vida regularmente feliz y totalmente saludable. A fin, de ser capaces de entender de una manera más clara como las demás personas se sienten responsables, de poder llegar a ser independiente o dependiente de los demás.

Ríos (2015) indica que, son las aptitudes, capacidades y talentos que determina la conducta humana, ante sus reacciones y estados emocionales. Igualmente, la inteligencia está conformada por varios factores cómo son: el auto conocerse, motivarse, ser empáticos, mantener vínculos grupales, así mismo, esto determina a las personas como se manejan a sí mismas y hacia a los demás. En tal sentido, existe la existencia de una serie de virtudes, las cuales se aprenden a través de los sentimientos como de las emociones, lo cual determina el éxito en las organizaciones o un mejor desempeño de las tareas asignadas.

Por otra parte, Goleman (1999) en su estudio define, como la capacidad que tiene uno en identificar los sentimientos de los demás y a la vez de nosotros mismos, asimismo, permite incentivar y lograr manejar de una manera adecuada los vínculos con las demás personas. En tal

sentido, la autorreflexión permite poder identificar las propias emociones y a la vez logra que podamos regularlas de una forma apropiada.

También, los investigadores Mayer y Salovey (1997) mencionan que, es una serie de pasos que son involucrados en poder reconocer, comprender, utilizar y saber diferenciar todos nuestros estados emocionales que posee uno como persona, además, el poder solucionar las inquietudes de los demás, logrando así mejorar la conducta. De igual modo, el concepto de la inteligencia emocional, buscar mostrar la gran aptitud que poseen las personas en el reflexionar sobre sus propios sentimientos, como resultado, permite el poder descifrar toda información relacionado a las emociones, de manera que, permita crecer todo conocimiento que poseamos.

### **Dimensiones**

Se presentan algunas definiciones en los artículos de Portilla (2020); Aragón (2019) donde definen, a las dimensiones de la inteligencia emocional:

En primera instancia, (i) la conciencia de sí mismo, brinda la capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento, así mismo, de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones, basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación de confianza en nosotros mismos.

En segunda instancia, (ii) la autorregulación, busca regular nuestras propias emociones para facilitar la tarea que tenemos a cabo y esto no pueda interferir con lo que hemos logrado hasta el momento, también, ser personas conscientes en la búsqueda de los objetivos trazados, de igual manera, logremos tener la capacidad de reponernos frente a un cuadro de estrés emocional.

En tercera instancia, (iii) la motivación, utiliza nuestras propias preferencias de lo más profundo para poder encaminarnos hacia las metas trazadas, por lo tanto, ayudar a la toma de

iniciativas, para poder ser eficaces y siempre perseverar a pesar de las adversidades como de los fracasos que se presenten en el camino.

En cuarta instancia, (iv) la empatía, consiste en darse cuenta de cómo se sienten las personas de nuestro alrededor; tener la capacidad de ponernos en el lugar del otro e incentivar la confianza con el respeto y la tolerancia en el ambiente de trabajo.

Finalmente, (v) las habilidades sociales, de esta manera, busca tener control de nuestras emociones con relación a nuestros compañeros de trabajo, analizando correctamente las situaciones y saberlas resolver en grupo, además, mantener una comunicación fluida; a través de las habilidades como persuadir, negociar, dirigir y resolver conflictos. También, de cooperar como el poder trabajar en equipo.

Según Goleman (1995) nos mencionan que, son 5 dimensiones que se agrupan en dos ámbitos: primeramente, (a) intrapersonal, donde se encuentra la autorregulación, el autoconocimiento y la motivación; (b) interpersonal, se encuentra las habilidades sociales y la empatía. Además, lo define como las habilidades que están relacionadas a nuestras emociones, que buscan reconocer y medir nuestras propias emociones y de los demás.

Para el autor Bisquerra (1980) propone que, solo son cuatro dimensiones en la inteligencia emocional que son: regular las emociones, conciencia de emociones, competir socialmente, ser autónomos con las emociones. Asimismo, las dimensiones pueden agruparse en dos grupos también: en primer lugar, el ámbito intrapersonal (las tres primeras dimensiones) y el ámbito interpersonal (la última dimensión).

### **Indicadores**

Dentro de los indicadores según el artículo de Portilla (2020) menciona, como indicadores de la inteligencia emocional:

Primeramente, la dimensión (i) conciencia en sí mismo; tiene 3 indicadores que son: (a) la conciencia emocional; busca identificar las emociones de cada individuo como los resultados de este; (b) las autoevaluaciones precisas; buscan comprender las fortalezas y debilidades de una persona; (c) la confianza en uno mismo; es la certeza que tenemos acerca de la valoración que sostenemos sobre nosotros mismos como nuestras propias aptitudes.

En segundo lugar, (ii) la dimensión autorregulación, tiene 5 indicadores, dicho de otra manera, son: (a) el autocontrol, es a competencia que poseemos al dirigir adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos, de igual manera; (b) la confiabilidad, es la fidelidad al criterio de sinceridad e integridad, por otra parte, (c) la integridad, consiste en hacernos responsables de nuestros propios actos, igualmente; (d) la adaptabilidad, consiste en la flexibilidad de hacer frente a los distintos cambios que se presenten, finalmente, está (e) la innovación, muestra la creatividad de una persona asimismo permite pensar de manera diferente llegando a encontrar distintas soluciones originales a los problemas.

En tercer lugar, (iii) motivación, tiene 4 indicadores que son: (a) la motivación al éxito, es decir, implica tener una actitud positiva hacia el aprendizaje, el trabajo y el desarrollo de distintas capacidades; (b) el tener compromiso, se define como la obligación o la responsabilidad que una persona asume frente a algo; (c) la iniciativa en el trabajo, igualmente, es la rapidez proactiva con la que un individuo se anticipa a las necesidades buscando oportunidades de mejora, asimismo, (d) ser optimistas, consiste en poder enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia, buscando las oportunidades como los desafíos que se presenten en la vida.

En cuarto lugar, (iv) empatía; que tiene 4 indicadores, tal como, (a) la comprensión hacia los demás, es la capacidad o la actitud de empatizar en el sentir de los demás, como el de tener una perspicacia participando activamente en las dificultades ajenas; (b) la información en el

trabajo, también, busca complacer las exigencias y expectativas de los clientes, tanto internos como externos; (c) el aprovechamiento de la diversidad, es una competencia que favorece el desarrollo sostenible, la convivencia pacífica como la inclusión social y (d) la conciencia política, es la actitud de ser consciente del contexto social, histórico y político en el que se vive, así como de los posibles acontecimientos e influencias.

En quinto lugar (v) habilidades sociales; que tiene 5 indicadores, por ejemplo, (a) la influencia, de igual manera, utiliza las estrategias de convencimiento exitosas; (b) la comunicación, esto indica, transmitir ideas precisas y persuasivas; (c) el liderazgo, implica motivar y orientar a equipos; (c) liderazgo, implica motivar y orientar a equipos; (d) la generación del cambio, es iniciar o dirigir los cambios y (e) las habilidades de equipo, lograr la cooperación efectiva entre los miembros del equipo.

De igual manera, Mayer y Salovey (1997) proponen que, los indicadores son las habilidades, donde se busca identificar y expresar las emociones de una forma adecuada. Además, estas emociones para poder ser fortalecidas en el razonamiento, se debe identificar y saber entender la relación que mantienen nuestras emociones con los de los demás. Finalmente, son utilizados para poder guiarnos en una mejor forma de pensar y comportarnos en el ambiente que nos encontremos.

Lüscher (1990) nos dice que, los indicadores son: (i) saber reconocer nuestras propias emociones y cuáles son sus efectos; (ii) identificar y manejar las emociones negativas; (iii) el motivarse siempre a uno mismo para lograr las metas hacia el objetivo establecido; (iv) ponerse en la situación de nuestros compañeros y prestar atención para poder ayudarlos ante los problemas o situaciones que estén pasando; por último, (v) la comunicación y el trabajar en equipo de una forma efectiva.



**Características:**

Para comenzar, la inteligencia emocional consiste en las siguientes características definidas por los siguientes autores:

Bisquerra (2018) propone que, son cuatro características principales en la inteligencia emocional: (i) la conciencia emocional, busca reconocer nuestras propias emociones y cuáles son las causas, efectos, también saber cuáles son nuestras debilidades y fortalezas; (ii) la regulación emocional, es manejar las emociones positivas o negativas de una forma adecuada. Además, de tener control, responsabilidad como la capacidad de saber controlar nuestros sentimientos; (iii) la autonomía emocional, es motivarse a uno mismo hacia el logro de los objetivos establecidos, además, tener la iniciativa, perseverar para ser auténticos; (iv) la competencia social, la capacidad de percibir y comprender las emociones, asimismo, buscar ponerse en el lugar de los demás, buscando mostrar interés por las necesidades, preocupaciones. De esta manera, implicar tener respeto y tolerancia con los demás.

Según Mayer y Salovey (2008) nos mencionan, las siguientes características, tales como: (a) la habilidad para intuir con precisión, audacia, manifestarse a través de las emociones; de manera que, pueda permitir y/o mostrar sentimientos como son: el pensar; entender las emociones y el conocerlas; así mismo, poder sincronizar las emociones para fomentar la evolución emocional e intelectual; (b) es la habilidad para identificar nuestras propias emociones, también de los demás, por lo tanto, para poder motivarnos como el de direccionar nuestros sentimientos con nosotros mismos y nuestro entorno; (c) el conjunto de destrezas, aptitudes individuales y grupales que permiten comprenderse entre sí, por esta razón, para hacer frente a los requerimientos diarios; (d) la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y los de que nos rodean, tal como, comprender las sensaciones, mencionarlos detalladamente, emplear información para orientar los

pensamientos, las conductas, y saber administrar o adecuar el uso de las emociones para adaptarse al entorno o lograr conseguir los objetivos.

A fin de, que estas características de la inteligencia emocional muestran su importancia con la relevancia del ámbito individual, social, laboral, ya que influyen en el bienestar, el rendimiento, la satisfacción y las relaciones de las personas.

### **Tipos**

Para comenzar, según el artículo de Connor *et al.* (2019) nos mencionan que, existen diferentes tipos en la inteligencia emocional: (i) como rasgo de personalidad: se refiere a la IE como una característica estable y diferencial de cada individuo, que se relaciona con otros rasgos como la autoestima, el optimismo o la extroversión; (ii) como capacidad cognitiva: de igual forma, se refiere a la IE como una habilidad mental que se puede medir, desarrollar y que implica procesar utilizando la información emocional para razonar mejor; (iii) mixta: en tal sentido, se refiere a la IE como una combinación de rasgos, habilidades, las cuales influyen en el comportamiento y desempeño de los individuos, así mismo, en su entorno personal, grupal como laboral; (iv) bidimensional: también, hace referencia a la IE como un constructo formado por dos dimensiones: la aptitud personal y la aptitud social, que engloban diferentes competencias emocionales relacionadas con el auto conocerse, el autocontrolarse, las motivaciones, el ser empáticos y las habilidades blandas. Estos tipos de IE no son excluyentes entre sí, sino que pueden complementarse y enriquecerse mutuamente, ofreciendo una visión más amplia.

Goleman (1995) planteó, como tipos a la inteligencia emocional: (a) la inteligencia emocional interpersonal, es la manera de percibir nuestras emociones y el de poder comprenderlas, busca ponerse en la situación de uno mismo o de los demás. Asimismo, comprende dos dimensiones dentro este tipo; las habilidades sociales y la empatía; (b) la inteligencia emocional

intrapersonal, hace referencia a la capacidad de poder reconocer las emociones y el poder utilizarlas en el pensamiento y en la manera que nos comportamos. Además, tiene como dimensiones a la autorregulación, autoconciencia y la motivación.

Baron (1993) define, a la inteligencia emocional como la capacidad en las emociones y busca relacionarse para poder afrontar las situaciones difíciles en el ambiente que nos encontremos. Por lo tanto, menciona cinco tipos de inteligencia emocional: (a) las habilidades intrapersonales: el saber controlar nuestras emociones o pensamientos; (b) las habilidades interpersonales: busca relacionarse con los demás y saber entenderlos; (c) adaptabilidad: es adecuarnos a los constantes cambios y las situaciones diarias que se nos presenten; (d) manejo de estrés: el no poderse dejar llevar por las situaciones negativas y saber cómo afrontarlo; (e) estado de ánimo: la forma de como uno se siente y como se encuentran los demás miembros en el lugar de trabajo.

### **Modelos**

En el estudio de Connor *et al.* (2019) mencionan que, en la inteligencia emocional sus dos modelos:

Primeramente: la inteligencia de rasgos, son las medidas basadas en rasgos que utilizan elementos de autoinforme para medir la IE general y sus subdimensiones. También, se ha encontrado que los individuos en varias medidas de rasgo de IE tienen altos niveles de autoeficacia con respecto a los comportamientos relacionados con las emociones, por lo tanto, tienden a ser competentes en poder controlar y regular los sentimientos en uno mismo como de las demás personas de nuestro entorno. Además, dado que las medidas de IE de rasgo tienden a medir el comportamiento típico en lugar del rendimiento máximo, tienden a proporcionar una buena predicción de los comportamientos reales en una variedad de situaciones.

Por último, la inteligencia mixta; hace referencia al instrumento como es el cuestionario, que busca medir la combinación de los rasgos, las capacidades sociales y las competencias que se

relacionan con las medidas de la personalidad. Por lo general, estas medidas son autoinformes, algunas también son utilizadas en forma de evaluación de 360 grados, por ejemplo, el autoinforme combinado con múltiples informes de pares de supervisores, colegas y subordinados (Peter & Colina, 2019).

Baron (1997) define, el modelo mixto como el conjunto de conocimientos, habilidades y en lo social que influyen en nuestra capacidad para afrontar adecuadamente las situaciones en nuestro medio. Por lo tanto, es la habilidad blanda que consiste donde el individuo debe ser prudente, lograr comprender, saber controlar y demostrar las emociones de una forma correcta. Asimismo, este tipo incluye elementos de autorregular las emociones, buscar el bienestar, mejorar la adaptabilidad y las relaciones interpersonales. De tal manera, este modelo propone cinco componentes que conforman la inteligencia emocional: (a) habilidades intrapersonales; (b) habilidades interpersonales; (c) adaptación; (d) manejo y control del estrés; (e) estado mental en todo el aspecto general del individuo.

Goleman (1995) propone, el modelo de competencias emocionales: consiste en conocer nuestras propias emociones, saber manejarlas, poder motivarse a uno mismo, reconocer las emociones de los demás. Además, este tipo de modelo relaciona a la inteligencia emocional como una teoría para el desarrollo, asimismo, plantea un modelo para el desempeño laboral que sea aplicable de forma directa en un ambiente de trabajo. Asimismo, propone cinco competencias que conforman a la inteligencia emocional: (a) la autoconciencia; (b) la autorregulación; (c) la automotivación; (d) la empatía y (e) las habilidades sociales emocionales.

## **2. 2.2 Conceptualización de la variable desempeño Laboral**

### **La teoría del capital humano de Armstrong y Taylor (2014)**

**Evolución histórica:** Esta teoría se basa en las aportaciones de diversos autores como Smith, Marshall, Schultz y Becker. La evolución histórica de esta teoría se puede dividir en cuatro etapas:

En primer lugar, tenemos la etapa prehispánica (1950): busca reconocer el valor del trabajo humano como fuente de riqueza, además, se desarrollan formas de organización social, políticas basadas en la reciprocidad y la redistribución.

En segundo lugar, está la etapa medieval (1970): donde se consolida el sistema feudal y se establecen relaciones de servidumbre, de igual forma, el vasallaje entre los señores, los campesinos, quienes deben entregar parte de su producción o prestar servicios a cambio de protección y tierras.

En tercer lugar, la etapa moderna (1980): aquí se produce la revolución industrial y se genera una gran demanda de mano de obra para las fábricas, lo que impulsa el desarrollo del mercado laboral, además, de la migración del campo a la ciudad. De igual forma, se inicia el estudio científico de la administración, la cual proponen modelos para mejorar la eficiencia y la racionalidad de las organizaciones, como los de Taylor y Fayol.

En cuarto lugar, encontramos a la etapa contemporánea (2000): se produce la globalización, la revolución tecnológica y se generan nuevos desafíos para el capital humano, como la competencia, la innovación, la flexibilidad, al mismo tiempo, el aprendizaje continuo. Asimismo, se desarrollan teorías críticas que cuestionan los supuestos y las implicaciones de la teoría del capital humano, como las de Bourdieu, Sen y Stiglitz.

Dicho brevemente, la importancia de esta teoría radica en que ofrece un marco conceptual, metodológico para analizar y medir el capital humano, de igual forma, para diseñar, implementar políticas, estrategias que lo fomenten y lo gestionen de manera eficiente como efectiva. A fin de,

reconocer el valor de las personas como agentes activos, creativos del desarrollo, y no solo como recursos pasivos ni homogéneos.

### **La teoría del comportamiento organizacional de Robbins y Judge (2013)**

**Evolución histórica:** Esta teoría se basa en las aportaciones de diversas disciplinas como la sociología, la psicología, la ciencia política y la antropología. La evolución histórica de esta teoría se puede dividir en cuatro etapas: para comenzar, (a) la etapa clásica: se enfoca en la lógica y la eficiencia de las instituciones mediante el diseño de estructuras formales, la división del trabajo, la jerarquía y el control. Los principales exponentes son Taylor, Fayol y Weber; (b) la etapa humanista: además, se enfoca en las relaciones humanas, la motivación de los trabajadores mediante el estudio que influye en el comportamiento de los factores sociales, psicológicos y culturales. Los principales exponentes son Mayo, Maslow y McGregor; (c) la etapa contingente: así mismo, se enfoca en la adaptación, el cambio de las organizaciones ante las condiciones ambientales, tecnológicas mediante el análisis de las variables situacionales que determinan el diseño, el funcionamiento óptimo de las organizaciones. Los principales exponentes son Lawrence y Lorsch, Woodward y Burns y Stalker; (d) etapa moderna: al mismo tiempo, se enfoca en la complejidad, la diversidad de las organizaciones mediante el desarrollo de perspectivas críticas, interpretativas y postmodernas que cuestionan los supuestos tradicionales, estos proponen nuevas formas de entender y gestionar las organizaciones. Los principales exponentes son Morgan, Hatch y Clegg. A fin de, ofrecer una base conceptual, empírica para comprender y gestionar la conducta humana dentro de las organizaciones, así mismo, para enfrentar los retos, oportunidades que se plantea en el entorno cambiante y competitivo.

Además, esta teoría ayuda a desarrollar habilidades gerenciales como personales que son esenciales para el éxito profesional y personal, tales como la comunicación, tener liderazgo, motivación, hacer negocios, trabajo en grupo, la ética y la responsabilidad social.

### **La teoría de Campbell de los autores Borman y Motowidlo (1993)**

**Evolución histórica:** Dicho brevemente, la evolución histórica de esta teoría se puede resumir en los siguientes pasos: (a) Campbell propone un modelo inicial con siete factores generales de desempeño laboral: calidad, cantidad del trabajo, conocimiento del trabajo, relaciones interpersonales, fiabilidad, iniciativa, adaptabilidad y supervisión; (b) revisa su modelo, en tal sentido, añade un octavo factor: comunicación escrita. Por lo tanto, redefine algunos factores y propone una estructura jerárquica con tres niveles: factores generales, dimensiones específicas, por último, los elementos observables; (c) Motowidlo *et al.* (1997) proponen, una integración entre el modelo de Campbell y el modelo de Borman y Motowidlo; (d) Borman *et al.* (1993) proponen, una distinción entre desempeño de la tarea y desempeño contextual como dos dimensiones fundamentales del desempeño laboral. En primer lugar, se relaciona con las actividades técnicas del puesto, en segundo lugar, se relaciona con las conductas que facilitan el funcionamiento social y organizacional del trabajo.

A fin de, ser un modelo con ocho factores generales que se agrupan en tres dimensiones: desempeño de la tarea (factores 1 y 2), desempeño contextual (factores 3 a 7) y supervisión o liderazgo (factor 8). Para concluir, la importancia de esta teoría radica en que ofrece un marco conceptual y metodológico para evaluar el desempeño laboral de manera integral, en tal sentido, considera no solo los aspectos técnicos del trabajo, sino también los aspectos actitudinales, relacionales y estratégicos que influyen en el éxito organizacional. También, esta teoría permite

identificar las fortalezas, debilidades de los trabajadores, así como diseñar e implementar planes de mejora, desarrollo y recompensa.

## **Variable 2 – Desempeño Laboral**

### **Concepto**

Desde el punto de vista teórico, diferentes autores definen al desempeño laboral:

Ramírez *et al.* (2008) mencionan que, debe ser reflejado a través de los objetivos y la eficiencia por parte de todos los que pertenecen en la organización, asimismo, lograr cumplir con las metas trazadas en un tiempo establecido y haciendo el uso de los recursos de manera eficiente. Para que ello suceda, el personal laboral debe reconocer las habilidades y hacer uso de estas. Así también, los miembros que desarrollan diariamente a través de una serie en actividades, los cuales se ven reflejados dentro de las tareas designadas en la organización, buscando cumplir con los objetivos a corto, mediano y largo plazo. En este sentido, es gracias a la cooperación y contribución de las personas, en el desempeño de sus roles, que se hace posible el desarrollo de la organización como en los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos

Palaci (2008) consiste, en las aptitudes y comprender los roles asignados, asimismo, para poder valorarlo se requiere de las acciones realizadas como el cumplimiento de las metas. Por otra parte, el individuo refleja la voluntad y la capacidad de realizarla, dentro de un contexto idóneo para lograr alcanzar los objetivos establecidos, de lo cual se requiere la evaluación del desempeño laboral con sus variables, tal como, reconocer, evaluar y gestionar el rendimiento humano en todas las instituciones. Igualmente, es importante identificar el análisis de los cargos asignados, además, determinar las áreas en la organización para comprobar cuando se mide, esta medición es un método de evaluación que se inicia en la comparación del desempeño con los estándares de las metas preestablecidas.



Araujo y Leal (2007) definen, como actos y conductas percibidas por los integrantes que son notables para el cumplimiento de los objetivos trazados en la organización, además, son evaluados a través de las habilidades que posee cada miembro, asimismo, la forma de contribuir en la organización. Igualmente, en la organización para lograr alcanzar el éxito, lograr mejorar las funciones de sus trabajadores, motivo por el cual es importante la participación de los jefes de talento humano, que están constantemente monitoreando y buscan las mejoras dentro de la institución. De igual manera, entender el comportamiento de los operarios, en la organización de sus funciones, además, considerando el puesto de trabajo que logran desempeñar y en respuesta de los resultados logrados en un tiempo determinado. Por último, el desempeño de los trabajadores está conformado por las actividades dentro de la empresa, estos son observables como medibles.

Motowidlo (2003) define, como el reflejo del individuo a través de las actividades que se ven plasmados en calidad y cantidad producida en el lugar de trabajo; de igual manera, se demuestra en el rendimiento laboral como es la capacidad de realizar las tareas asignadas en el trabajo dentro de un plazo determinado con ayuda de la motivación y la voluntad de uno mismo para poder crecer en el ámbito profesional.

Finalmente, Stoner (1994) afirma, que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anteprioridad". Igualmente, el desempeño hace referencia al cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados de la empresa en una forma eficaz, buscando lograr cumplir con los objetivos trazados en la organización.

### **Dimensiones:**

Para comenzar, existen diferentes formas de clasificar las dimensiones del desempeño laboral, pero una de las más aceptadas es la que proponen Pacherrez y Marrufo (2020) que distinguen, tres

principales dimensiones: (1) la primera dimensión es eficiencia, es la habilidad de poder escoger y utilizar las herramientas más accesibles como eficientes, además, sean prescindible para el cumplimiento de la tarea o lograr alcanzar el propósito trazado. Por consiguiente, es la proporción entre el esfuerzo empleado, el tiempo consumido, el capital gastado para hacer algo y el beneficio obtenido; (2) dimensión eficacia, es el grado de cumplir propósitos y fines. También, la eficacia alude a nuestra habilidad de conseguir lo que nos proponíamos hacer. Asimismo, este sentido es respaldado por quien señalo que la eficiencia es la realización de los objetivos fijados durante el plazo previsto y con el nivel deseado.

También, lo que implica ser eficiente es desempeñarse para alcanzar las metas de la empresa conforme al estándar de excelencia conforme a los tiempos acordados, sea a breve, medio o extenso plazo. Para terminar, tenemos la tercera dimensión (3) relación interpersonal, es una comunicación recíproca entre dos personas a más. Para ser más específicos, trabajar en un ambiente de trabajo óptimo también es extremadamente importante para los empleados, ya que un ambiente saludable afecta directamente su desempeño y bienestar emocional. Además, las vinculaciones interpersonales es un aspecto esencial en determinados ámbitos de trabajo donde se precisa la cooperación colectiva o el desarrollo del mercado.

Según Bautista *et al.* (2020) menciona que, las dimensiones del desempeño laboral pueden ser medidas mediante indicadores objetivos o subjetivos, dependiendo de la naturaleza y la complejidad del trabajo. Por otro lado, existen algunas técnicas para medir el desempeño laboral las cuales son las escalas de calificación, las listas de verificación, los registros críticos, los objetivos por resultados y las encuestas de opinión

**Indicadores:**

Los indicadores del desempeño laboral son una medida del rendimiento de los trabajadores en el lugar de trabajo. Agregando a lo anterior, estos indicadores pueden incluir la cantidad y calidad del trabajo realizado, la eficiencia en el uso del tiempo y la capacidad de trabajar en equipo según los autores Janeth y Alberto (2021) proponen, los siguientes indicadores:

Primeramente, está la dimensión (a) eficacia, así mismo, tiene como indicadores (i) metas logradas y (ii) cumplimiento de tareas: las metas se refieren a la capacidad de los trabajadores para alcanzar los objetivos establecidos, de igual manera, el cumplimiento de tareas se refiere a la capacidad de los trabajadores para completar las tareas asignadas en el tiempo y con la calidad requerida.

Seguidamente, tenemos la dimensión (b) eficiencia: como indicadores principales tiene (i) efectividad y (ii) conocimientos: se refiere al lograr las metas establecidas de manera eficiente, por otra parte, el conocimiento hace referencia a la aplicación de los trabajadores en sus conocimientos y habilidades en el trabajo.

Por último, la dimensión (c) relación interpersonal: tiene como indicadores a (i) logro de objetivos y (ii) comunicación; los trabajadores tienen la capacidad de cumplirlos en un plazo establecido, igualmente, se refieren al dialogo de poder comunicarse con los miembros de la organización.

**Características:**

Bohórquez *et al.* (2020) mencionan que, el desempeño laboral tiene varias características que lo definen y lo diferencian de otros conceptos similares, como son: (a) los resultados: se basa en el desenvolvimiento de los empleados, del mismo modo, no es solamente con los productos o servicios que entregan; (b) la relevancia: va dirigido hacia los objetivos de la organización que

sean pertinentes para el puesto o función; (c) el esfuerzo: en tal sentido, el desempeño laboral indica el grado de compromiso con las tareas laborales, tanto en el día a día como en circunstancias especiales; (d) el trabajo en equipo: en otras palabras, el desempeño laboral muestra el grado de colaboración con los grupos y colegas, por ejemplo, dando consejos o ayudando a lograr las metas establecidas dentro de la organización.

De tal manera, estas características permiten evaluar el desempeño laboral de manera integral y objetiva, así como identificar las áreas de mejora y reconocimiento. Por lo tanto, el desempeño laboral radica en que permite a las organizaciones evaluar el rendimiento de sus empleados, identificando sus fortalezas y debilidades, así mismo, permite reconocer, recompensar sus logros, diseñar e implementar planes de mejora en su desarrollo, en tal sentido, permite alinear sus competencias y objetivos con los de la empresa.

De manera que, el desempeño laboral influye en el clima organizacional, la cultura organizacional, la innovación, la competitividad y el crecimiento de las organizaciones (Janeth & Alberto, 2021).

Milkovich y Boudreau (1994) afirman que, el desempeño laboral depende de ciertas características como son las individuales, las cualidades, las capacidades, las habilidades y las necesidades que interactúan con el trabajo tanto como en la organización.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

H<sub>2</sub>: Existe relación entre la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

H<sub>4</sub>: Existe relación entre la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

H<sub>5</sub>: Existe relación entre la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Método de la investigación

El presente estudio contempla, la utilización de 3 métodos (Sánchez, 2019): **(i) método deductivo**, es una herramienta esencial en el pensamiento lógico y en la investigación científica, además, permite inferir conclusiones específicas a partir de premisas generales, como señala. De igual forma, este método permite tomar la decisión de las circunstancias en una realidad singular donde se busca estudiar por derivación del resultado en los atributos asignados, así mismo, enunciados con contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad; **(ii) el método hipotético**, se basa en un estudio de una investigación para el desarrollo de la hipótesis a través del planteamiento del problema, además, de permitirnos proponer posibles explicaciones a los fenómenos (Espinoza, 2018). Finalmente, tenemos **(iii) el método analítico**, es un instrumento que permite la toma de mejores decisiones en los distintos escenarios, asimismo, facilita el analizar y estudiar detalladamente los diversos componentes que conforman el problema. Al mismo tiempo, afirma que es verdaderamente útil para identificar las variables que intervienen en un fenómeno complejo y establecer sus relaciones causales (Mendivel *et al.*, 2020).

### 3.2 Enfoque de la de la investigación

En el presente trabajo se tiene un enfoque cuantitativo. Asimismo, según Hernández (2008) manifestó que, este tipo de estudio se basa en la medición y el estudio de los datos estadísticos, de tal forma, se utiliza para probar hipótesis, verificar teorías y generalizar resultados a una población mayor que la muestra estudiada.

### 3.3 Tipo de investigación

El trabajo en estudio utilizó el tipo de investigación básica, que corresponde a un diseño no experimental, de manera que, no se manipularan las variables. A fin de, comprender su naturaleza y corroborar su correlación, el autor Fernández (2020) incide que, la investigación tipo básica no experimental, se basa en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, por esta razón, sin intervenir o alterar las variables que los afectan. En otras palabras, este tipo de investigación se utiliza para describir, comparar, correlacionar o explicar situaciones y problemas que no pueden ser abordados mediante un diseño experimental.

### 3.4 Diseño de la investigación

El presente estudio se aplicó un enfoque no experimental, asimismo, de corte transversal y con un nivel correlacional, de igual forma, este caso trabajará con dos variables con el fin de medir el grado de relación entre ellas. Según Sabino (1992) define el diseño no experimental “o postfacto” como el experimento que se realiza después de los hechos, es decir, no se trata de un verdadero experimento ya que el investigador no controla ni regula las condiciones de prueba, en tal sentido, simplemente toma situaciones reales que se hayan producido espontáneamente, trabajando sobre ellas como si efectivamente se hubiera dado bajo el control del investigador. Finalmente, Núñez *et al.* (2023) mencionan que, en un estudio correlacional y transversal, primeramente, debe recogerse información en un determinado tiempo, para ver la relación de una variable con otra.

### 3.5 Población, muestra y muestreo

**Población:** El presente estudio fue desarrollado durante el mes de julio 2023, en una universidad de Lima que tiene una población de 125 trabajadores tanto en el área académica como administrativa. Al respecto, según Arias *et al.* (2016), la población es un número total de

individuos, que forma parte de la selección de una muestra, además, de cumplir con el conjunto de ideas establecidas a través de los criterios.

**Muestra:** Para desarrollar el presente estudio se contempló una muestra representativa de 95 trabajadores en el área administrativa y académica. Al respecto, según Hernández y Mendoza (2018) una muestra es un subconjunto de población o del universo que estamos interesados en investigar, en el cual se busca recolectar datos precisos, y, deben ser representados en la población de forma probabilística, con el fin de, difundir los resultados finales obtenidos en la muestra de la población.

### **Cálculo de la muestra**

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{125 * 1.960^2 * 0.500 * 0.500}{0.050^2 * (125-1) + \frac{1.960^2}{2^2} * 0.500 * 0.500}$$

$$n = 95$$

**Muestreo:** Es el universo en el cual se busca aplicar un estudio estadístico, donde el muestreo calcula los elementos de toda la población a través de un censo. En múltiples casos, es la elaboración de este censo en el cual no necesita de ser costoso, ni muy extenso o tal vez la muestra sea destruida con el resultado en la investigación realizada. Por lo tanto, se presentan oportunidades donde se practica un estudio muestral. Asimismo, esta muestra es seleccionada en la población, la cual debe ser representada, y, se ve reflejada correctamente en las características las cuales buscamos analizar en el estudio. De esta manera, se pueden elaborar distintos tipos de muestreo, estos pueden ser clasificados en dos importantes grandes grupos: muestreos probabilísticos y muestro no probabilísticos (Aníbal & Vázquez, 2021).



### **3.6 Variables y operacionalización**

En el presente estudio se busca conseguir información viable y correcta que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables (Anexo 2). De manera que, la primera variable denominada inteligencia emocional y la segunda variable desempeño laboral, son parte del planteamiento conceptual como operacional del estudio, a continuación, más a detalle:

#### **Variable 1: Inteligencia emocional**

**Definición conceptual:** Según Goleman (1999) en su estudio define, como la capacidad que tiene uno en identificar los sentimientos de los demás y a la vez de nosotros mismos, asimismo, permite incentivar y lograr manejar de una manera adecuada los vínculos con las demás personas. En tal sentido, la autorreflexión permite poder identificar las propias emociones y a la vez logra que podamos regularlas de una forma apropiada.

**Definición operacional:** La inteligencia emocional es la capacidad de poder identificar, comprender y gestionar las emociones de los empleados en las distintas áreas y tiene las siguientes dimensiones: motivación, empatía, habilidades sociales, autoconocimiento y autorregulación.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

**Definición Conceptual:** Araujo y Leal (2007) afirman que, es la producción de un individuo en términos de calidad y cantidad esperada en un trabajo en particular; así mismo, lo que demuestra el rendimiento individual como la capacidad de hacer el trabajo en un tiempo determinado con una motivación y voluntad.

**Definición operacional:** Es importante evaluar el desempeño a través de procesos realizados en la organización y ser aplicados correctamente como estrategias. Así mismo, es la eficiencia y eficacia como la calidad en los objetivos establecidos por la institución. más, la competitividad y las competencias laborales.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

Las técnicas para la recolección en los datos son referidas por Arias (2012) como las distintas formas o maneras de hacer creíble la obtención de resultados de la información solicitada para la presente investigación. También, Hernández *et al.* (2014) mencionan que, la investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos, pues estas conducen a la verificación del problema.

De esta manera, cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece los instrumentos que deben ser empleados. Así mismo, en la presente investigación se empleará como instrumento los cuestionarios como recolección de datos ya que aplicaremos nuestras dos variables para obtener información del personal académico y administrativo, acerca de sus opiniones, actitudes o comportamientos (Villegas *et al.*, 2019).

#### **3.7.2 Instrumentos**

En la presente investigación, se hizo uso del instrumento del cuestionario, que consistirá en una serie de preguntas formuladas por Google Forms. Asimismo, obtener información de un grupo de personas, además, la cual se midió a través de la escala de Likert.

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) afirmaron que, el cuestionario comprende un grupo de interrogantes acerca de una o más magnitudes a evaluar. También, debe ser coherente en el planteamiento de un problema y sus hipótesis. Por otra parte, los cuestionarios se aplican en formularios de todo prototipo (por ejemplo, para medir el desempeño de una soberanía, identificar las demandas habitacionales potenciales clientes y medir el sentir social acerca de la inseguridad)

Finalmente, en el anexo 4, se podrá observar el cuestionario utilizado para las dos variables con sus respectivas dimensiones.

### 3.7.3 Validación

Para validar nuestro instrumento de medición a utilizar, se ha recurrido al juicio de 3 expertos, como se presenta en la **tabla 1**, también, serán los encargados de dar la conformidad y veracidad del cuestionario.

En el mismo sentido, Hernández *et al.* (2021) definen, como la validación de cuestionario implica el análisis de la validez y la fiabilidad del instrumento, igualmente, utilizando pruebas estadísticas que permiten estimar el grado de correspondencia entre los ítems y las dimensiones del constructo, así como el grado de acuerdo entre las respuestas obtenidas.

**Tabla 1**

*Expertos que validaran el instrumento*

<b>N</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Grado</b>
<i>1</i>	Sandro Antonio Vidaurrázaga Sferrazza	Magister
<i>2</i>	Leoncio Robinson Sánchez Roque	Doctor
<i>3</i>	Victoria Gardi Melgarejo	Doctora
<i>4</i>	Arturo García Huamantumba	Magister

### 3.7.4 Confiabilidad

Para el desarrollo de la prueba de confiabilidad del presente trabajo se utilizará la prueba denominada alfa de Cronbach, por lo tanto, en la **tabla 2** se observa al coeficiente como resultado de 0,909 de nuestras dos variables. Por lo tanto, para la primera variable de inteligencia emocional se obtuvo el 0,896 dando una magnitud buena y para la segunda variable de desempeño laboral se obtuvo el 0,931 dando una magnitud excelente. Además, tenemos el aporte de Oviedo y Campo (2005) donde mencionan que, la prueba de alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada

para evaluar la consistencia interna de un cuestionario, así mismo, consiste que el valor del coeficiente alfa puede variar entre 0 y 1, mientras el valor máximo es 1, indica una alta consistencia interna. Igualmente, para ingresar la información de nuestro instrumento, utilizaremos como herramienta el SPSS.

**Tabla 2**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,909	,914	2

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Este estudio validará la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se comenzará a desarrollar la información por intermedio del instrumento de cuestionario, también, para la parte descriptiva previo análisis se realizará la estadística inferencial.

Agregando a lo anterior, nos permitirá equiparar la contraposición en la hipótesis, por ende, se ejecutará una prueba de confiabilidad, a través, del Alfa de Cronbach, después se realizará la prueba en normalidad utilizando Kolmogorov-Smirnov, y por último utilizaremos la prueba de Spearman.

### **3.9 Aspectos éticos**

El proyecto es una investigación valiosa y confiable, debido que existe información confidencial, por parte de los trabajadores en la organización, de igual manera, se pidió permiso a las personas responsables para el desarrollo de las preguntas realizadas en el cuestionario. Además, se trabajó con las normas APA y los lineamientos establecidos por la universidad. También, se utilizó como herramienta el Turnitin, que nos dio como resultado el 18% en el anexo 5 para recabar la similitud y veracidad del presente trabajo.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

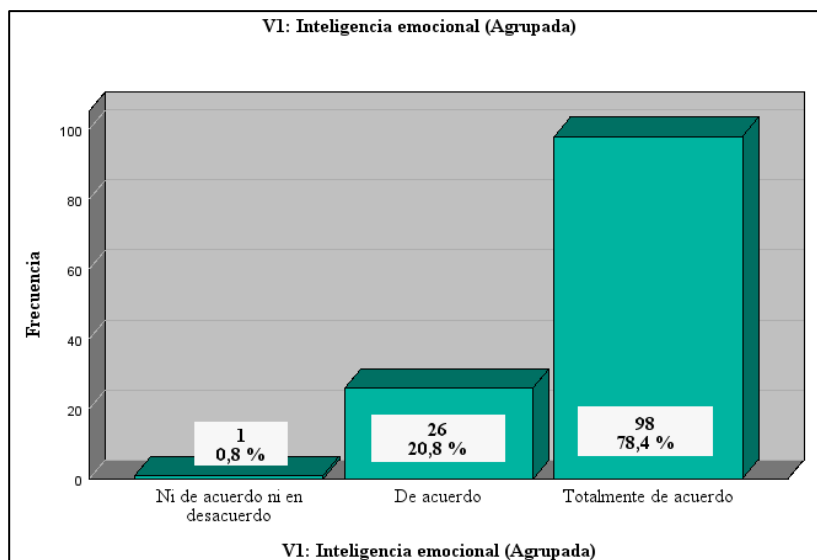
#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

##### Variable: Inteligencia emocional

En este trabajo de investigación, se realizó un estudio de la variable inteligencia emocional. Así mismo, los resultados obtenidos se dieron a través de un cuestionario de 42 preguntas aplicado a una población de 125 trabajadores dentro las áreas académicas y administrativas. De igual manera, solo 24 preguntas fueron relacionadas a nuestra primera variable de inteligencia emocional y 18 preguntas fueron relacionadas a la segunda variable desempeño laboral.

#### Figura 1

*Variable inteligencia emocional*



#### Interpretación:

Analizando la figura 1, observamos que 98 trabajadores que representan el 78,4% del encuestados, tiene una valoración de totalmente de acuerdo respecto a la variable inteligencia emocional. Por otro lado, 26 trabajadores representan el 20,8% los cuales dieron una valoración de acuerdo. Sin embargo; hay 1 trabajador que representa el 0,8% el cual da una valoración de ni acuerdo ni

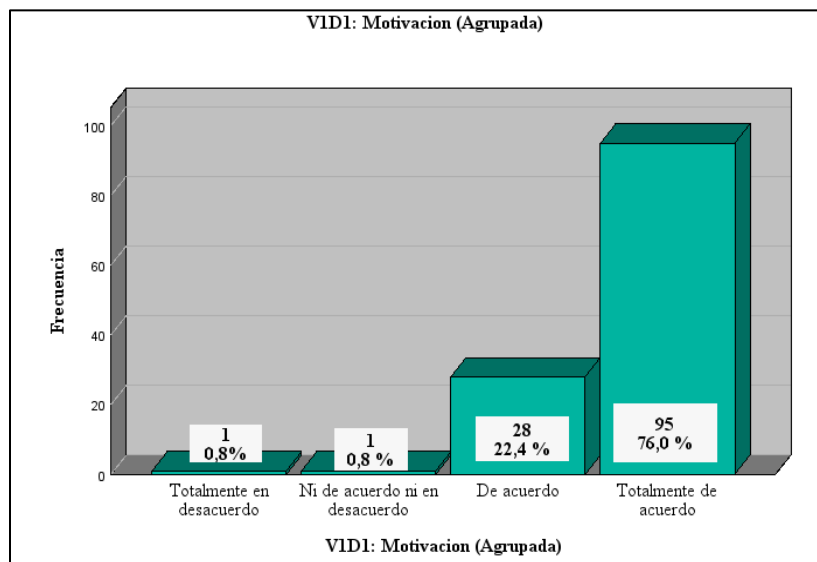
desacuerdo. Finalmente, podemos concluir que la variable inteligencia emocional es muy importante porque nos ayuda a comprender y evaluar el comportamiento en la institución, además, es un factor que ayuda a relacionarse con las personas a través de las emociones.

### **Dimensión motivación**

En esta investigación nos detalla el porcentaje y número de las respuestas de los trabajadores encuestados con relación a la dimensión motivación en base la estadística descriptiva. Así mismo, se evidencia en la recolección de información, y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

**Figura 2**

#### *Dimensión motivación*



#### **Interpretación:**

Analizando la figura 2, observamos las conclusiones correspondientes a la dimensión 1 motivación. Primeramente, el 76,0% representan a los 95 de trabajadores encuestados los cuales dieron una valoración con un nivel de totalmente de acuerdo. Por otro lado 22,4% que representan a los 28 trabajadores los cuales dieron una valoración de nivel de acuerdo. Además, el 0,8% representa 1 trabajador quien dio una valoración de ni acuerdo ni en desacuerdo y por último el

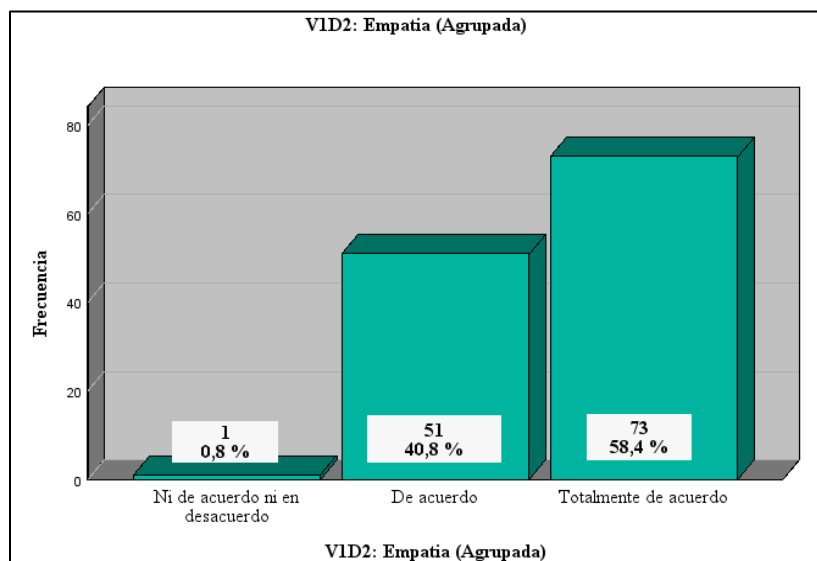
0,8% representa también a 1 trabajador que dio una valoración de totalmente desacuerdo. Del análisis, podemos decir que la motivación es importante ya que un trabajador motivado aumenta su productividad, también, aportará nuevas ideas y eso se verá reflejado en el crecimiento profesional dentro de la institución.

### Dimensión empatía

En esta indagación nos detalla el porcentaje y número de los resultados estadísticos de los 125 trabajadores encuestados referente a la dimensión de empatía.

**Figura 3**

#### *Dimensión empatía*



#### **Interpretación:**

Analizando la figura 3 observamos los efectos correspondientes a la dimensión 2 empatía, donde el 58,4% representan un 73 para los trabajadores entrevistados, los cuales mencionaron un valor con un nivel totalmente de acuerdo. Por otro lado, tenemos el 40,8% que representa a los 51 trabajadores encuestados quienes dieron una valoración de acuerdo. Así mismo, tenemos 0,8% que representa a 1 trabajador quien da una valoración de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último,

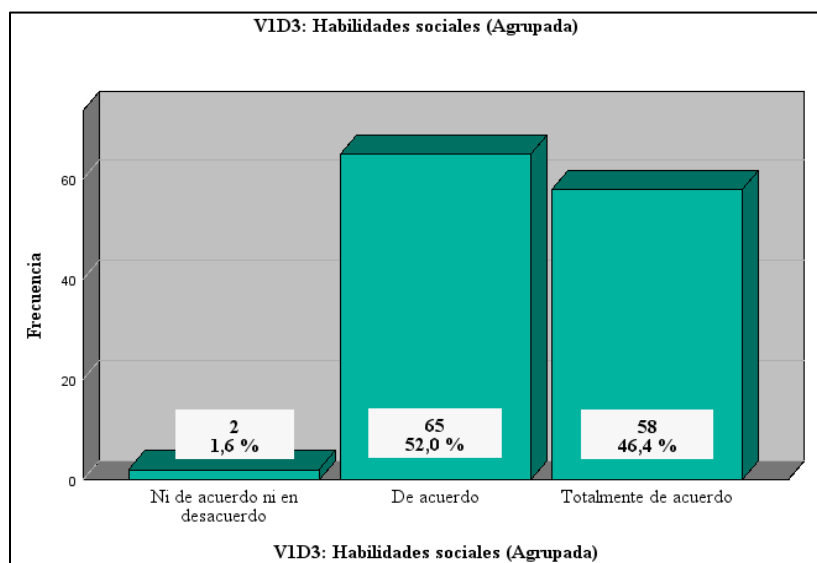
la dimensión empatía permite tener la habilidad de poder entender los diferentes sentimientos y emociones de todos los miembros de la institución.

### Dimensión habilidades sociales

En esta investigación se expone el número y porcentaje que se obtuvo, basándonos en los resultados estadísticos realizados a los trabajadores del área académica y administrativa con respecto a la dimensión 3 habilidades sociales en base a la estadística descriptiva. Igualmente, se evidencia en la recolección de información y la importancia de aplicar habilidades sociales.

**Figura 4**

#### *Dimensión habilidades sociales*



#### **Interpretación:**

Analizando la figura 4, observamos los resultados obtenidos que corresponden a la 3 dimensión de Habilidades sociales. Donde el 46,4% que representa al 58 encuestados, valoraron con totalmente de acuerdo, de la misma forma el 65 encuestados que representan el 52,0% dieron una valorización de acuerdo. Así mismo, el 1,6% que representan a 2 trabajadores encuestados, valoraron como ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para terminar, la dimensión habilidades sociales son importantes y necesarias para el trabajo en equipo, asimismo, esto permite el comunicarse



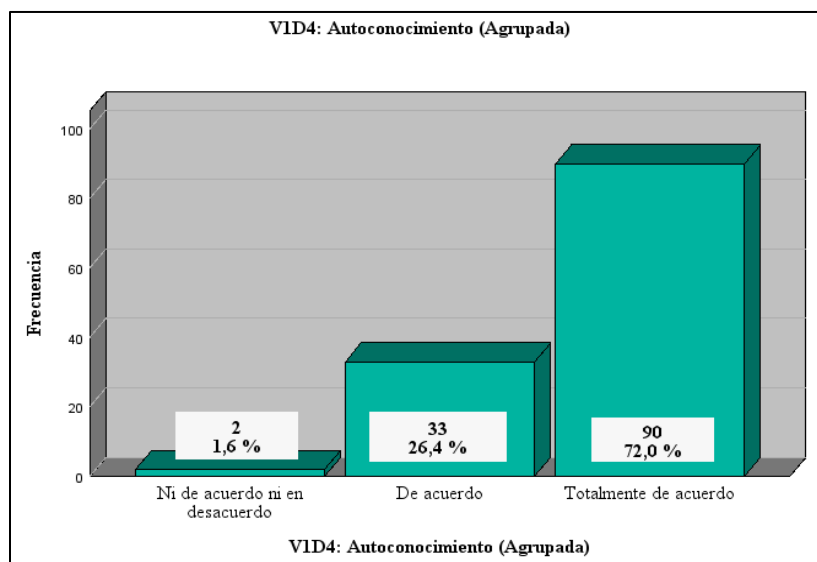
efectivamente, resolviendo conflictos, trabajando bien con los miembros de la organización ya que es importante para el liderazgo dentro de la organización.

### **Dimensión Autoconocimiento**

En esta investigación nos detalla el porcentaje y número de las respuestas de los trabajadores encuestados con relación a la dimensión 4 autoconocimiento en base la estadística descriptiva, donde se evidencia en la recolección de información, y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

**Figura 5**

#### *Dimensión Autoconocimiento*



### **Interpretación:**

Analizando la figura 5, analizamos los efectos que corresponden a la 4 dimensión autoconocimiento. Donde el 72,0% que representa a 90 trabajadores encuestados, valoraron con totalmente de acuerdo, de la misma forma 33 encuestados que representan el 26,4% dieron una valorización de acuerdo y Por último el 1,6% que representan a 2 trabajadores encuestados, quienes dieron una valoración como ni de acuerdo ni en desacuerdo. Llegamos a la conclusión, que el autoconocimiento, es importante para la institución porque permite a los trabajadores comprender

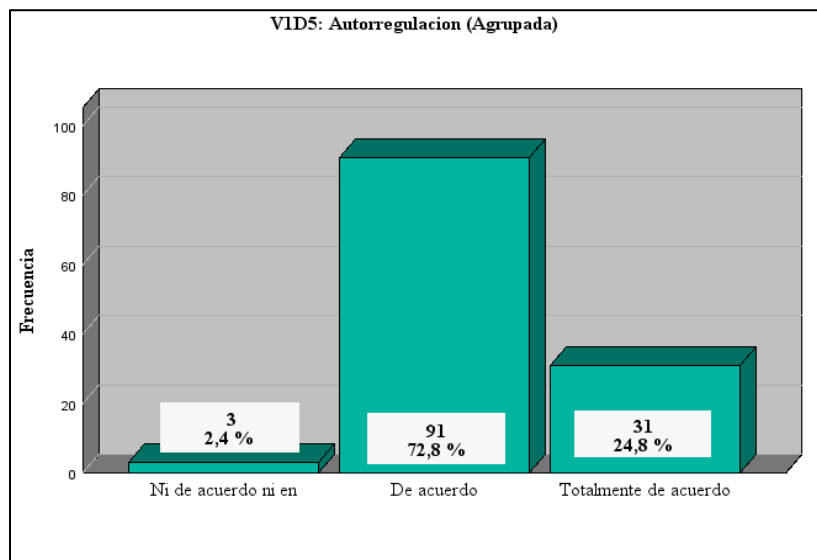
sus fortalezas y debilidades. Además, de contribuir a través de sus acciones, comportamiento de los trabajadores para la mejora del equipo dentro de la institución.

### **Dimensión autorregulación**

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas de los trabajadores encuestados del área académica y administrativo respecto a la dimensión 5 autorregulación, en base la estadística descriptiva donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la institución.

**Figura 6**

#### *Dimensión Autorregulación*



#### **Interpretación:**

Analizando la figura 6, analizamos los efectos que corresponden a la 5 dimensión autorregulación. Donde el 72,8% que representa a 91 trabajadores encuestados, valoraron con de acuerdo, de la misma forma 31 encuestados que representan el 24,8% dieron una valorización de totalmente de acuerdo. Así mismo, el 2,4% que representan a 3 trabajadores encuestados, quienes dieron un valor como ni de acuerdo y ni en desacuerdo. Finalmente, la autorregulación es una dimensión importante porque les permite a los trabajadores ser más autónomos, creativos y resilientes al

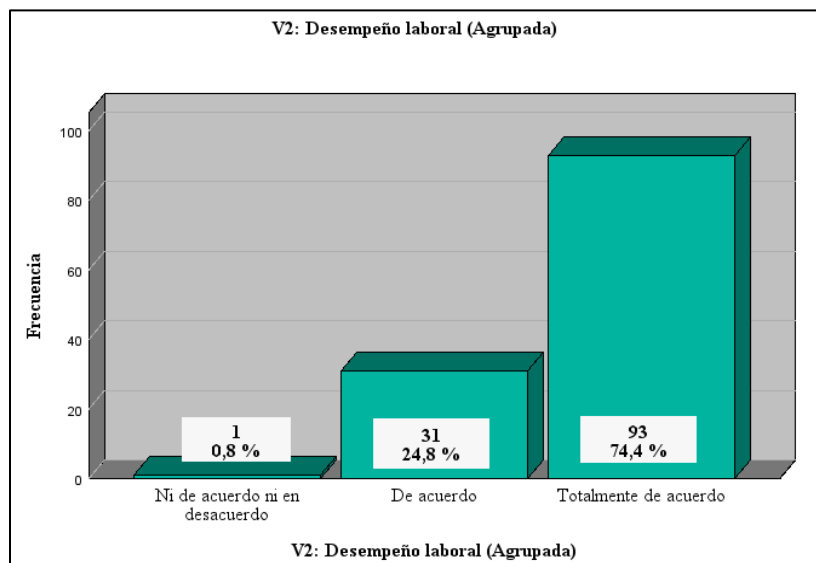
momento de cumplir con sus tareas asignadas, además, favorece el desarrollo de competencias personales, profesionales, como la comunicación, la cooperación y la participación en la organización.

### **Variable: Desempeño laboral**

En este estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas obtenidas de los trabajadores que fueron encuestados con referencia al desempeño laboral en base a la estadística descriptiva. De igual manera, se evidencia en la recolección de información brindada por los trabajadores encuestados, y la importancia que tiene dentro de la institución. De igual manera, solo 24 preguntas fueron relacionadas a nuestra primera variable de inteligencia emocional y 18 preguntas fueron relacionadas a la segunda variable del desempeño laboral.

### **Figura 7**

*Variable de desempeño laboral*



### **Interpretación:**

Analizando la figura 7, percibimos que el 93 de trabajadores entrevistados son el 74,4%, tienen un valor de totalmente de acuerdo. Por otro lado, 31 de los trabajadores encuestados representados

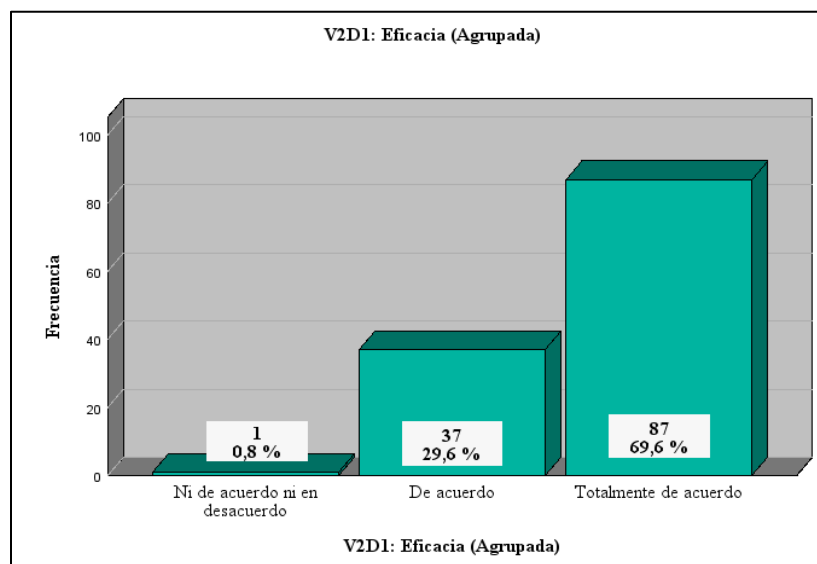
por el 24,8%, dieron un valor de acuerdo; asimismo, en los trabajadores encuestados que representan el 1 de un 0,8% mencionaron como valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo. Del análisis podemos concluir que la variable del desempeño laboral dentro la organización es importante, porque está relacionado con el compromiso y la productividad de los trabajadores. Además, el trabajo se ve plasmado en su eficacia y eficiencia, así mismo, esto se ve reflejado en los resultados y en la imagen de la institución.

### Dimensión eficacia

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas de los trabajadores encuestados respecto a la dimensión 1 eficacia, en base la estadística descriptiva donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la institución.

### Figura 8

#### *Dimensión de eficacia*



### Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la figura 8, observamos que 69,6% que representa a 87 trabajadores encuestados dieron una valorización de totalmente de acuerdo. Del 29,6% que representa a 37 trabajadores encuestados tienen una valorización de acuerdo, asimismo 1 trabajador encuestado

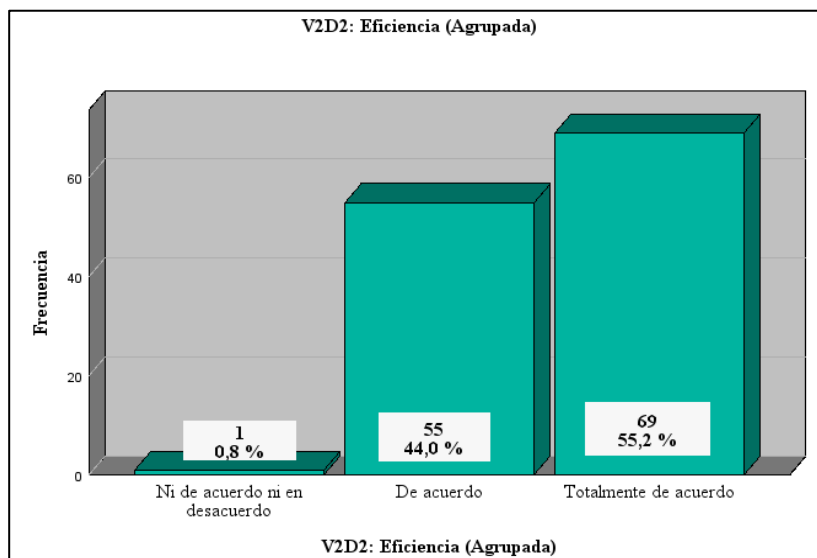
que representan el 0,8% tienen una valorización ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, la dimensión eficacia dentro de la organización es importante porque permite al trabajador a lograr sus objetivos, sin prestar atención a los medios o recursos empleados por ello; asimismo, a tomar las mejores decisiones para el crecimiento institucional.

### Dimensión eficiencia

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas que se obtuvieron de los trabajadores encuestados referente a la dimensión 2 eficiencia en base la estadística descriptiva, donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la institución.

### Figura 9

#### Dimensión de eficiencia



#### Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la figura 9 de la dimensión 2 eficiencia, observamos que 55,2% que representa a 69 trabajadores encuestados, tienen una valorización totalmente de acuerdo, por otro lado, 44,0% que representa a 55 trabajadores encuestados dieron una valorización de acuerdo. Agregando a lo anterior, 0,8% que representa a 1 trabajador encuestado, valoraron con ni de

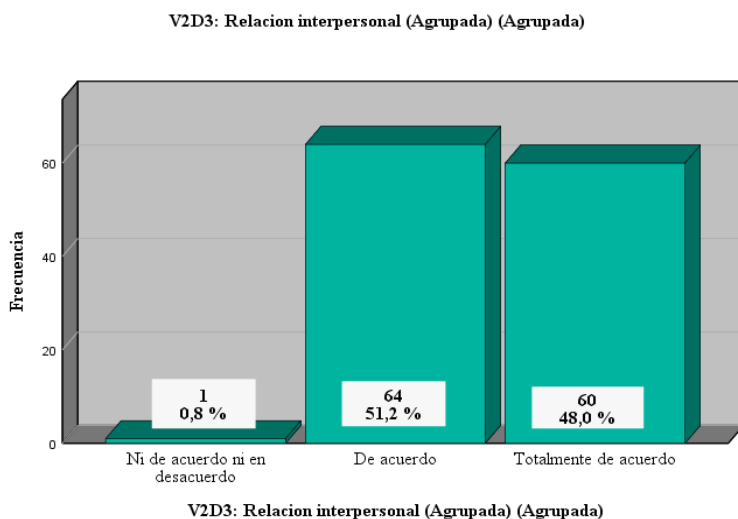
acuerdo ni en desacuerdo. De igual manera, la dimensión eficiencia es la cualidad que permite optimizar el uso de los recursos y lograr obtener los mejores resultados posibles, además, de hacer las cosas dentro de la organización de una manera correcta, empleando los medios más adecuados y así evitando el desperdicio de ellos.

### **Dimensión relación interpersonal**

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas obtenidas de los trabajadores colaboradores, referente a la dimensión de interpersonal, basándonos en la estadística descriptiva, donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la institución.

### **Figura 10**

#### *Dimensión de relación interpersonal*



### **Interpretación:**

De acuerdo con el análisis de la figura 10 con respecto a la dimensión 3 interpersonal, 51,2% que representan a 64 de los trabajadores encuestados, dieron una valorización de acuerdo. Por otro lado, 60 trabajadores encuestados que representan el 48,0% tienen una valorización totalmente de acuerdo, por otro lado, de la misma forma 1 trabajador encuestado que representan el 0,8% tiene

una valorización ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, podemos concluir que nuestra 3 dimensión relación interpersonal, interviene directamente con la institución, porque ayuda a mejorar la comunicación y colaboración con los miembros del equipo. Además, nos permite fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo mejorando la satisfacción laboral.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

##### A. Confiabilidad

Se determina en la tabla 3 la prueba de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach, el cual obtuvo como resultado el valor de 0,909, dando un valor aceptable en la primera variable inteligencia emocional y en el desempeño laboral como segunda variable.

Agregando a lo anterior, en la tabla 4 la primera variable de inteligencia emocional se obtuvo una magnitud buena con el 0,896. Asimismo, la tabla 5 de la segunda variable del desempeño laboral se obtuvo una magnitud excelente con 0,931.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,909	,914	2

##### **Interpretación:**

Verificando las 2 variables de nuestra presenta investigación de la prueba de confiabilidad, nuestras dos variables que se utilizaron fue la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Además, se utilizó el alfa de Cronbach, donde se demostró un valor para la fiabilidad utilizado de 0.909, por lo tanto, representa una magnitud muy alta. Así mismo, nos señala que la herramienta utilizada es válida y aplicable.

### Confiabilidad de la primera variable

Tabla 4

*Confiabilidad de la Inteligencia Emocional*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,896	,920	24

#### Interpretación:

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 4 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.896, el cual significa una medida buena, en nuestra primera variable “inteligencia emocional”.

### Confiabilidad de la primera dimensión

Tabla 5

*Confiabilidad de la motivación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	5

#### Interpretación:

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 5 que la prueba de fiabilidad aplicado es de



0.785, el cual significa una medida aceptable, de la dimensión “motivación” en la variable “inteligencia emocional”.

### Confiabilidad de la segunda dimensión

**Tabla 6**

*Confiabilidad de la empatía*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	5

#### Interpretación:

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 6 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.878, el cual significa una medida buena, en la dimensión “empatía” en la variable “inteligencia emocional”.

### Confiabilidad de la tercera dimensión

**Tabla 7**

*Confiabilidad de las Habilidades sociales*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	4

#### Interpretación:

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 7 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.822, el cual significa una medida buena, en la dimensión “habilidades sociales” en la variable “inteligencia emocional”.

### Confiabilidad de la cuarta dimensión

**Tabla 8**

*Confiabilidad del Autoconocimiento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	4

#### **Interpretación:**

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 8 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.702, el cual significa una medida aceptable, en la dimensión “autoconocimiento” en la variable “inteligencia emocional”.

### Confiabilidad de la quinta dimensión

**Tabla 9**

*Confiabilidad de la autorregulación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,531	6

#### **Interpretación:**

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 9 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.531, el cual significa una medida pobre, en la dimensión “autoconocimiento” en la variable “inteligencia emocional”.

### Confiabilidad de la segunda variable

**Tabla 10**

*Confiabilidad del desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,931	,940	18

#### **Interpretación:**

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 10 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.931, el cual significa una medida excelente, de nuestra segunda variable “desempeño laboral”.

### Confiabilidad de la primera variable

**Tabla 11**

*Confiabilidad de la eficacia*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	7

#### **Interpretación:**

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 11 que la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.835, el cual significa una medida buena, de la dimensión “eficacia” en la variable “desempeño laboral”.

### Confiabilidad de la segunda variable

**Tabla 12**

*Confiabilidad de la eficiencia*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	6

#### **Interpretación:**

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 12 la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.925, el cual significa una medida excelente, de la dimensión “eficiencia” en la variable “desempeño laboral”.

### Confiabilidad de la tercera variable

**Tabla 13**

*Confiabilidad de la relación interpersonal*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	5

#### **Interpretación:**

Utilizando el  $\alpha$  de Cronbach, se demostró en la tabla 13 la prueba de fiabilidad aplicado es de 0.723, el cual significa una medida aceptable, de la dimensión “relación interpersonal en la variable “desempeño laboral”.

## B. Prueba de normalidad

En este proceso se aplica el contraste de normalidad, donde podemos verificar si la información obtenida sigue una división normal.

Por consiguiente, en la tabla 6 exponemos las siguientes hipótesis:

**Tabla 14**

*Prueba de contraste variable inteligencia emocional y desempeño laboral*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Inteligencia emocional	,109	125	<.001
V2: Desempeño laboral	,181	125	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

A partir de los datos de la tabla 14 de nuestra variable inteligencia emocional y la segunda variable desempeño laboral, se comprobó que la muestra pertenece a 125 trabajadores, mencionando lo siguiente: en la primera variable “inteligencia emocional” y la variable 2 “desempeño laboral” se obtuvo un resultado del valor en significancia  $\alpha = < 0.001$ , que representa una asignación de tipo no paramétrica. Finalmente, al ser parte de la hipótesis específica 2, utilizara a prueba Rho de Spearman.

### Prueba de normalidad:

Para la variable 1 “inteligencia emocional” y sus 5 dimensiones: motivación, empatía, habilidades sociales, autoconocimiento y autorregulación; además, la comparación con la variable 2 “desempeño laboral”. Por consiguiente, en la tabla 5 exponemos las siguientes hipótesis de acuerdo con la Prueba de Kolmogorov-Smirnov y su significación.

**Tabla 15**

*Prueba de contraste de inteligencia emocional y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V2: Desempeño laboral	,181	125	<.001
V1D1: Motivación	,158	125	<.001
V1D2: Empatía	,215	125	<.001
V1D3: Habilidades sociales	,231	125	<.001
V1D4: Autoconocimiento	,144	125	<.001
V1D5: Autorregulación	,187	125	<.001
V1: Inteligencia emocional	,109	125	<.001

### **Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 15 de la variable inteligencia emocional, se comprobó que la muestra pertenece a 125 trabajadores. Mencionando lo siguiente: en la primera variable “inteligencia emocional” con sus 5 dimensiones que son: motivación, empatía, habilidades sociales, autoconocimiento y autorregulación se obtuvo un resultado del valor en significancia  $\alpha = < 0.001$ , que representa una asignación de tipo no paramétrica. Además, para la variable 2 “desempeño laboral” se obtuvo un resultado del valor en significancia  $\alpha = < 0.001$ , que también representa una asignación de tipo no paramétrica

### **C. Prueba de contraste de hipótesis general**

#### **Contraste de hipótesis general (V1 vs V2)**

Es la representación en la hipótesis general en el presente trabajo " Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

Hipótesis nula (**H0**): No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

Hipótesis alterna (**H1**): Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.

**Regla de interpretación de hipótesis:**

Si “p-valor” < 0.05 se invalida la Ho y se admite la Ha

Si “p-valor” > 0.05 se admite la Ho y se invalida la Ha

**Tabla 16**

*Correlación para hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>		
		V1: Inteligencia emocional	V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	125	125
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	125	125

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

**Interpretación:**

Como observamos de la tabla 16, obtenemos como resultado el coeficiente de 0.803, esto indica la existencia de una correlación positiva muy alta para la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Por lo tanto, llegamos a concluir la existencia de un vínculo directo de nuestras variables, dando como resultado a la prueba de Rho de Spearman con un valor de significancia de  $p = 0,001$ , en la cual se debe rechazar la hipótesis nula y se debe aceptar a la hipótesis alterna, la cual valida que, hay una existencia en la relación de significancia de la primera variable en la inteligencia emocional y el desempeño laboral como segunda variable en una universidad privada, Lima 2023.

De análisis podemos afirmar que la variable inteligencia emocional es el factor clave para el desempeño laboral tanto en los docentes y administrativos como en los estudiantes universitarios. Además, permite desarrollar competencias de liderazgos, que les ayuden a enfrentarse a las demandas y los cambios del entorno educativo como el mundo laboral actual.

### Contraste de hipótesis específica 1 (V1 D1 vs V2)

Hipótesis nula (**H0**): No existe relación entre la dimensión motivación y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

Hipótesis alterna (**H1**): Existe relación entre la dimensión motivación y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

**Tabla 17**

*Correlación para hipótesis específica 1*

		Correlaciones			
		V1: Inteligencia emocional	V1D1: motivación	V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,788**	,803**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	125	125	125
	V1D1: motivación	Coefficiente de correlación	,788**	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001
		N	125	125	125
	V2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,803**	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.
		N	125	125	125

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



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 17, podemos visualizar el resultado en el coeficiente de correlación es de 0.788 lo cual representa a la correlación de forma positiva considerada de nuestra variable inteligencia emocional con la dimensión motivación, por otro lado, podemos verificar que el coeficiente de la correlación es 0.803 entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral lo cual indica que su correlación es positiva muy fuerte.

El valor de significancia es de  $p = 0,001$ , lo que elimina a la hipótesis nula y valida a la hipótesis alterna, para poder confirmar que existe un vínculo notable de la inteligencia emocional con la dimensión motivación en el desempeño laboral de una universidad privada, Lima 2023.

Así mismo, las variables inteligencia emocional, el desempeño laboral y la dimensión motivación son importantes para el mejoramiento dentro de la organización, ya que al tener pensamientos positivos o ser impulsado por cosas buenas, permite al empleado tener un mejor desempeño en el desenvolvimiento de sus tareas asignadas.

**Contraste de hipótesis específica 2**

Hipótesis nula (**H0**): No existe entre la dimensión empatía y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

Hipótesis alterna (**H1**): Existe relación entre la dimensión empatía y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

**Tabla 18**

*Correlación para hipótesis específica 2*

### Correlaciones

		V1: Inteligencia emocional	V1D2: Empatía	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	125	125
	V1D2: Empatía	Coefficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	125	125
	V2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,803**	,719**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001
		N	125	125

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

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 18, podemos visualizar el resultado en el coeficiente de correlación es de 0.819 lo cual representa a la correlación de forma positiva considerada de nuestra variable inteligencia emocional y la dimensión empatía, por otro lado, podemos verificar que nuestro coeficiente de la correlación es 0.803 de la variable inteligencia emocional y la segunda variable del desempeño laboral lo cual indica que su correlación es positiva muy fuerte.

El valor de significancia es  $p = 0,001$ , lo que elimina a la hipótesis nula y valida a la hipótesis alterna, para poder confirmar que existe un vínculo notable de la inteligencia emocional con la dimensión empatía en el desempeño laboral de una universidad privada, Lima 2023.

Así mismo, podemos indicar que, el desempeño laboral y la inteligencia emocional influyen directamente a la dimensión empatía en los trabajadores dentro de la institución, el cual,

al ser empáticos, generamos un mejor ambiente laboral y se desarrolla mejor las funciones asignadas. Por lo tanto, para tener un mejor desarrollo en la empatía con nuestros compañeros de trabajo, se debe poner en práctica la comunicación, el interés por las necesidades de los miembros de la organización y así poder ofrecer ayudar para demostrar el compañerismo

### Contraste de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (**H0**): No existe entre la dimensión habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

Hipótesis alterna (**H1**): Existe relación entre la dimensión habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

**Tabla 19**

*Correlación para hipótesis específica 3*

		Correlaciones			
			V1: Inteligencia emocional	V1D3: Habilidades sociales	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,859**	,803**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	125	125	125
	V1D3: Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	,859**	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001
		N	125	125	125
	V2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,803**	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.
		N	125	125	125

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

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 19, podemos visualizar el resultado en el coeficiente de correlación es de 0.859 lo cual representa a la correlación de forma positiva considerada de nuestra variable inteligencia emocional y la dimensión habilidades sociales, por otro lado, podemos verificar que nuestro coeficiente en correlación es de 0.803 entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral lo cual indica que su correlación es positiva muy fuerte.

El valor de significancia es  $p = 0,001$ , lo que elimina a la hipótesis nula y valida a la hipótesis alterna, para poder confirmar que existe un vínculo notable de la inteligencia emocional con la dimensión empatía en el desempeño laboral de una universidad privada, Lima 2023.

Finalmente, podemos concluir que nuestras dos variables tienen un coeficiente alto y mantiene una relación con la dimensión habilidades sociales. Así mismo, el coeficiente de inteligencia emocional y la dimensión habilidades sociales mantiene una relación con el desempeño laboral, de igual manera, cuando esto se ve reflejado cuando los compañeros comparten su conocimiento a través del equipo de trabajo para la mejora de la organización.

**Contraste de hipótesis específica 4**

Hipótesis nula (**H0**): No hay una relación notable entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

Hipótesis alterna (**H1**): Existe relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

**Tabla 20**

*Correlación para hipótesis específica 4*

		<b>Correlaciones</b>			
			V1: Inteligencia emocional	V1D4: Autocono cimiento	V2: Desempeñ o laboral
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,866**	,803**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	125	125	125
	V1D4: Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	,866**	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001
		N	125	125	125
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,803**	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.
		N	125	125	125

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

### **Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 20, podemos visualizar el resultado en el coeficiente de correlación es de 0.866 lo cual representa a la correlación de forma positiva considerada de nuestra variable inteligencia emocional con la dimensión autoconocimiento, por otro lado, podemos verificar que nuestro coeficiente en correlación es 0.803 de la variable inteligencia emocional y nuestra segunda variable desempeño laboral lo cual indica que su correlación es positiva muy fuerte.

El valor de significancia es  $p = 0,001$ , lo que elimina a la hipótesis nula y valida a la hipótesis alterna, para poder confirmar que existe un vínculo notable de la inteligencia emocional con la dimensión empatía en el desempeño laboral de una universidad privada, Lima 2023.

Por ello, pueden aportar muchos beneficios en la universidad, tanto en el ámbito educativo como en el personal y laboral. Finalmente, nuestra dimensión permite mejorar la confianza en sí mismo y así poder tener la firmeza o liderazgo dentro de la institución, para el mejor desarrollo en el centro de trabajo.

### Contraste de hipótesis específica 5

Hipótesis nula (**H0**): No existe entre la dimensión autorregulación y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

Hipótesis alterna (**H1**): Existe relación entre la dimensión autorregulación y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima2023.

**Tabla 21**

*Correlación para hipótesis específica 5*

		Correlaciones			
		V1: Inteligencia emocional	V1D5: Autorregulación	V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,514**	,803**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	125	125	125
V1D5: Autorregulación	V1D5: Autorregulación	Coefficiente de correlación	,514**	1,000	,248**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	,005
		N	125	125	125
V2: Desempeño laboral	V2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,803**	,248**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	,005	.
		N	125	125	125

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

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 21, podemos visualizar el resultado en el coeficiente de correlación es de 0.514 lo cual representa una correlación de tipo moderada de la dimensión autorregulación y nuestra variable inteligencia emocional. Por otro lado, podemos verificar que nuestro coeficiente en correlación es 0.803 de la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral lo cual indica que su correlación es alta.

El valor de significancia es  $p = 0,001$ , lo que elimina a la hipótesis nula y valida a la hipótesis alterna, para poder confirmar que existe un vínculo notable de la inteligencia emocional con la dimensión empatía en el desempeño laboral de una universidad privada, Lima 2023.

Además, podemos concluir que nuestras dos variables tienen un coeficiente alto y mantiene una relación con la dimensión autoconocimiento. Finalmente, nuestra dimensión permite mejorar la confianza en sí mismo y así poder tener la firmeza o liderazgo dentro de la institución, para el mejor desarrollo en el centro de trabajo.

#### **4.1.3 Discusión de resultados**

El presente estudio tuvo como propósito general delimitar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. En el análisis descriptivo, considerando los resultados de la muestra de 125 trabajadores encuestados, se observa que la variable inteligencia emocional el 99,2%, tiene una valoración “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que corresponden a 124 personas encuestadas. Además, para la segunda variable desempeño laboral se observa que el 99,2 % tiene una valoración “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que corresponden a 124 trabajadores encuestados. Considerando que el propósito general fue, delimitar el vínculo entre la primera variable inteligencia emocional y el desempeño laboral como segunda variable, estos resultados indicaron que se aceptaba nuestra hipótesis general, dado que presentaba un valor  $p = 0,001$  de significancia y un alto nivel de coeficiente de correlación positivo del orden de 0,803. De igual manera, del estudio realizado observamos que nuestras dos variables tienen una relación directa, los resultados obtenidos nos indican que la inteligencia y el desempeño laboral se correlacionan mutuamente, además, para poder tener un mejor desempeño académico o administrativo y cumplir con las tareas asignadas dentro de la organización, la inteligencia emocional se relaciona al momento de permitir

desarrollar y facilitar en la determinación para la toma de decisiones correctas en la solución de problemas. Lo señalado coincide con el aporte de Vargas (2022), en su estudio no experimental y de enfoque cuantitativo, donde se buscó la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral para el mejoramiento del personal académico, Además, se demostró la relación de las dos variables de los docentes a través de los cuestionarios aplicados para evaluar a la población. Asimismo, los efectos inferenciales utilizaron la correlación Rho de Spearman, con el valor de  $p=0,003$ , lo que indica que es menor a  $0,005$  y dando como resultado a  $0,838$ . Asimismo, Lüscher (2022) menciona sobre la inteligencia emocional que son los factores intrapersonales e interpersonales que se relacionan en nuestro día a día. Además, finalmente se pudo constatar que existe una relación de significancia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada. Por último, la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral ya que permite a la persona poder expresarse sin temor de una manera adecuada con los demás al momento de desempeñar sus funciones dentro la organización.

El presente estudio tiene como primer objetivo específico 1, determinar el vínculo entre la primera dimensión motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de universidad privada, Lima 2023. En el análisis estadístico, se considera la muestra de 125 trabajadores entrevistados, donde se demostró que nuestra dimensión motivación posee un margen de tipo positivo en  $98,4\%$ , que tiene un valor “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que interpreta a 124 empleados encuestados. Así mismo, del coeficiente de correlación es  $0,788$  lo cual menciona una clara correlación positiva entre la variable inteligencia emocional con nuestra dimensión motivación, además, tiene un valor  $p = 0,001$  de significancia, que representa el rechazo de la hipótesis nula y válida la hipótesis alterna. Por lo tanto, nuestra primera variable inteligencia



emocional y la dimensión motivación tienen una relación positivamente directa, sus resultados indican que la motivación mejora el desempeño de los trabajadores en una universidad, por consiguiente, es importante que se planteen metas claras como realistas, reconociendo sus fortalezas y debilidades. De igual manera, lo mencionado coincide con el antecedente de Rosales (2022) donde explican en su investigación, que existe un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y correlacional. De tal manera, este estudio realizado a los docentes de la universidad Cayetano Heredia, se realizó un estudio estadístico de Rho de Spearman con un valor de 0,790, además, se obtuvo una relación directa con la variable y la dimensión, asimismo, dio como resultado un valor de significancia  $< 0,005$ . Por último, tenemos el aporte de Portilla (2020) coincide que, la motivación es un factor clave para el éxito ya que ayuda a tomar mejores iniciativas siendo más eficaces y perseverantes en distintas circunstancias o dificultades que puedan presentarse a través de las frustraciones. Además, es considerada como una estrategia que mejora el desenvolvimiento de los empleados para aportar a la calidad en el centro laboral.

El presente estudio tiene como segundo objetivo específico, determinar el vínculo entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral de los trabajadores de universidad privada, Lima, 2023. En el análisis descriptivo, se considera la muestra de 125 trabajadores entrevistados, donde se demostró que nuestra dimensión empatía posee un margen de tipo positivo en 99,2% tiene un valor “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que interpreta a 124 trabajadores entrevistados. Por ello, el resultado del coeficiente de correlación es 0.819 lo cual menciona una clara correlación positiva entre la variable inteligencia emocional y la segunda dimensión. Igualmente, tiene un valor  $p = 0,001$  de significancia, que representa el rechazo de la hipótesis nula y válida la hipótesis alterna. De igual manera, se demostró como la empatía se relaciona al desempeño laboral, contribuyendo a la formación de profesionales socialmente responsables que

se preocupan por el bienestar de los demás actuando con ética y compromiso social en una universidad. Asimismo, hay grado de coincidencia con el aporte de Rojas (2021) en su trabajo de investigación, tuvo un diseño correlacional, no experimental; el estudio realizado a través de Rho de Spearman obtuvo como resultado de 0,850 en la universidad Faustino Sanchez Carrión, que dio como resultado un nivel significativo a través de una prueba de veracidad del ( $p=0.000<0.05$ ). Agregando a lo anterior, este estudio logro establecer la semejanza de ambas variables y poder demostrar cómo influye directamente la dimensión en el sector educación. De esta manera, Goleman menciona acerca de la empatía en el año 1995, por lo cual se refirió a darse cuenta de lo que uno como persona es; así mismo de tener la capacidad de ponerse en el lugar de su semejante como el poder cultivar una mejor relación con las demás personas de su círculo. También, entendemos por empatía el poder comprender, entender los sentimientos de cada miembro del equipo de trabajo para poder mantener un ambiente de trabajo tranquilo.

El presente estudio tiene como tercer objetivo específico determinar el vínculo entre la dimensión habilidades sociales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de universidad privada, Lima, 2023. En el análisis estadístico, se considera la muestra de 125 trabajadores entrevistados, donde se demostró que nuestra dimensión habilidades sociales posee un margen de tipo positivo en 98,4%, que tiene un valor “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que interpreta a 124 trabajadores encuestados. También, el resultado del coeficiente de correlación es 0.859 lo cual menciona una clara correlación positiva considerada entre la variable inteligencia emocional y la dimensión habilidades sociales. Por ello, tiene un valor  $p = 0,001$  de significancia, que representa el rechazo de la hipótesis nula y valida la hipótesis alterna. De tal manera, las habilidades sociales facilitan la interacción con los compañeros, docentes y personal administrativo, además, nos permite comunicarnos como también relacionarnos con los demás de

manera efectiva y respetuosa en el ambiente laboral. Asimismo, demuestra la relación que existe entre nuestra variable y el desempeño laboral. Igualmente, lo señalado con el aporte de Ureta (2022) coincide que, su estudio se realizó de tipo básico- correlacional con un diseño no experimental, de igual manera, para obtener los resultados utilizaron la prueba no paramétrica. Igualmente, se halló el alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0.965, que es un coeficiente alto. Además, se evidencio que, si hay una relación entre las variables con un valor de significación de Rho es de ( $p=0.00 < 0.05$ ). Asimismo, Vivas (2020) explica que, la inteligencia emocional se vincula al desempeño, así mismo, utilizo del método de confiabilidad dando como resultado el 0.933 y en la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,707, también, estas variables permiten el mantener un diálogo directo con los jefes y compañeros del trabajo, lo cual esto permite facilitar el intercambio de información como cumplir con los objetivos trazados por la institución.

En el presente estudio tiene como cuarto objetivo específico determinar el vínculo entre la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral de los trabajadores de universidad privada, Lima, 2023. En el análisis descriptivo, se considera la muestra de 125 trabajadores entrevistados, donde se demostró que nuestra dimensión autoconocimiento posee un margen de tipo positivo en 98,4% el cual tiene un valor “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que interpreta a 124 trabajadores encuestados. Por esta razón, el coeficiente de correlación es 0,866 lo cual indica un valor positivo considerado entre la primera variable inteligencia emocional y nuestra dimensión autoconocimiento. Asimismo, tiene un valor  $p = 0,001$  de significancia, menciona el rechazo de la hipótesis nula y valida la hipótesis alterna. En tal sentido, se demostró como el conocimiento se relaciona directamente al desempeño laboral, ya que permite conocer los pensamientos y opiniones del personal que labora cumpliendo sus funciones académicas y administrativas dentro de la organización. Además, es importante tomar decisiones más acertadas y responsables al evaluar las

opciones disponibles. De igual manera, lo mencionado coincide con el antecedente de Córdova (2019) donde explican en su investigación, que existe un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y correlacional. De tal manera, este estudio realizado a los docentes del área administrativa, se realizó un estudio estadístico de Rho de Spearman con 0,820, además, se obtuvo una relación directa de las variables, además, que dio como resultado un valor de significancia  $< 0,005$ . Asimismo, se demostró la relación directa entre las variables para el funcionamiento de las tareas asignadas y el mejor desenvolvimiento de los docentes para crecer profesionalmente. Para concluir, Goleman (1998) define que, el autoconocimiento como la capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento, así mismo, de utilizar nuestras preferencias para guiar en la toma de decisiones basadas en la realidad. Además, permite conocer nuestras fortalezas y debilidades para un mejor desempeño en nuestro centro de trabajo.

Para terminar, la presente investigación tiene como quinto objetivo específico 5, determinar el vínculo entre la dimensión autorregulación y la variable desempeño laboral de los trabajadores en universidad privada, Lima 2023. En el análisis estadístico, se considera la muestra de 125 trabajadores entrevistados, donde se demostró que nuestra dimensión autorregulación posee un margen de tipo positivo en 97,6% que tiene un valor “de acuerdo”, y, “totalmente de acuerdo” que interpreta a 124 personas encuestadas. Por lo tanto, el resultado del coeficiente de correlación es 0.514 lo cual menciona una correlación moderada entre la variable inteligencia emocional con la dimensión autorregulación. Asimismo, tiene un valor  $p = 0,001$  de significancia, en la cual anula la hipótesis nula y valida a la hipótesis alterna. De manera que, la dimensión autorregulación y la variable desempeño laboral tiene una relación moderada, esto demuestra que dentro de la organización se debería implementar técnicas para ayudar a disminuir la presión laboral dentro de la institución y así optimizar mejor los resultados. Del mismo modo, el aporte de Reyes (2022)

coincide, con el mismo estudio correlacional, de tipo observacional y aplicada a través de un enfoque cuantitativo, se aplicó el método de Rho de Spearman, que dio un valor de 0,548 obtenido como resultado de 4 hipótesis. En primer lugar, la hipótesis 5 tuvo como resultado  $p= 0,000 < 0,05$ , de igual manera, con la hipótesis se logró un resultado el coeficiente no paramétrico con 0.519 con un vínculo positivo. Igualmente, se observó la relación en forma directa llegando a la conclusión la vinculación que existe entre la dimensión.

Así, Portilla (2020) menciona que, la autorregulación busca controlar nuestras emociones propias, además, nos permite facilitar las tareas asignadas que se lleven a cabo y no puedan interferir con ellas. También, podemos interpretarlo como la autoevaluación de nuestras habilidades que se desarrolla para poder resolver problemas y conllevar a mejorar una convivencia saludable.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primero:** Se demostró el vínculo de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Los resultados evidencian que existe una correlación de Rho de Spearman con 0,803 que corresponde una correlación muy buena entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Además, de contar con un valor sig = 0,001 que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se identificó en la institución se aplica una buena relación entre la inteligencia emocional y se refleja en el desempeño laboral del docente en la zona de pueblo libre. Por ello, se propone mantener los lineamientos académicos y administrativos para garantizar un ambiente de trabajo bueno, donde se siga compartiendo los objetivos y expectativas de la empresa.

**Segundo:** Se cumplió con en el 1 objetivo específico, en la relación de nuestra dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Los resultados evidencian que existe una correlación de Rho de Spearman con 0,788 que corresponde una correlación buena entre la dimensión motivación y el desempeño laboral. Además, de contar con un valor sig = 0,001 que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De igual manera, se identificó que la organización en la actualidad aplica una buena relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la zona de pueblo libre. Igualmente, se propone mantener el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria y que siga la participación del personal administrativo como académico que busca contribuir a la mejora del rendimiento profesional.

**Tercero:** Se cumplió con en el 2 objetivo específico en la relación de nuestra dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Los resultados evidencian que existe una correlación de Rho de Spearman con 0,819 que corresponde una correlación positiva buena entre la dimensión empatía y el desempeño laboral. Además, de contar con un valor sig = 0,001 que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se identificó que la institución en la actualidad aplica una buena relación entre la empatía y el desempeño laboral en la zona de pueblo libre. Con el fin, de seguir mejorando la relación laboral entre el personal administrativos y académico en el ámbito institucional.

**Cuarto:** Se cumplió con el 3 objetivo específico en la relación de la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Los resultados evidencian que existe una correlación de Rho de Spearman con 0,859 que corresponde una correlación positiva buena entre la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral. Además, de contar con un valor sig = 0,001 que permite rechazarla hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Igualmente, se identificó que la institución en la actualidad aplica una buena relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en la zona de pueblo libre. Para concluir, se propone continuar potenciando el desarrollo profesional donde se observa la adaptación al cambio dentro de la universidad.

**Quinto:** Se cumplió con en el objetivo específico 4 la relación de la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Los resultados evidencian que existe una correlación de Rho de Spearman con 0,866 que corresponde una correlación positiva alta entre la dimensión autoconocimiento y el

desempeño laboral. Además, de contar con un valor  $\text{sig} = 0,001$  que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, se identificó que la universidad en la actualidad aplica una buena relación entre la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral en la zona de pueblo libre. De esta manera, se propone mantener el punto de vista emocional ético entre los jefes y subordinados para desarrollar una mayor confianza a través de un sentido crítico en la empresa.

**Sexto:** Se cumplió con en el objetivo específico 5 la relación de la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. Los resultados estadísticos evidencian que existe una correlación de Rho de Spearman con 0,514 que corresponde una correlación moderada entre la autorregulación y el desempeño laboral. Además, de contar con un valor  $\text{sig} = 0,001$  que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Y, se identificó que la universidad en la actualidad aplica una regular relación entre la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en la zona de pueblo libre. Para terminar, se propone evaluar el aspecto en los procesos de aprendizajes que conllevan a una mejora de toma de decisiones y se emplea para el desarrollo de la formación profesional.

## 5.1 Recomendaciones

**Primero:** Se recomienda al rector de la universidad que implemente la contratación de profesionales especializados para la evaluación de cada área de la empresa, a través de los test emocionales (para la inteligencia emocional) y las pruebas psicométricas (para el desempeño laboral) de los trabajadores académicos y administrativos. Con el objetivo de ofrecer una mejor atención al estudiante. Además, aportaría una mejora en el rendimiento profesional dentro de la organización.



**Segundo:** Se recomienda al rector de la universidad y al área administrativa para la compra y adquisición de nuevos equipos tecnológicos e implementos para los laboratorios, con el fin de, mejorar la calidad del estudiante para su aprendizaje. Además, en la infraestructura del ambiente en la casa de estudios y cumpliendo con los reglamentos exigidos por la SUNEDU, para la mejora universitaria de todos los docentes y estudiantes.

**Tercero:** Se recomienda a la junta directiva como al rector de la universidad buscar y enlazar alianzas estratégicas a través de los convenios con importantes casas de estudios en el exterior. Asimismo, brindar facilidades a los estudiantes y docentes para crecer en el ámbito académico y laboral. Por otra parte, esto proyectaría una buena imagen para la institución.

**Cuarto:** Se recomienda al rector de la universidad y al jefe del área administrativa que implemente la evaluación de “feedback”, herramienta de evaluación que busca dar y recibir toda la información posible para el desempeño de los docentes. Agregando a lo anterior, se debería aplicar el tipo de feedback constructivo, ya que ayuda a mejorar y corregir lo bueno como lo malo de un colaborador que elabora dentro de la institución. Asimismo, implemente el “Cuestionario de Habilidades Sociales”, instrumento que consiste en evaluar el nivel de competencia social en la organización, siendo una prueba con fiabilidad y validez de 0,88.

**Quinto:** Se recomienda al rector de la universidad junto al jefe del área de recursos humanos implementar Programas e iniciativas para los docentes académicos y el personal administrativo para un mejor cumplimiento de las tareas asignadas en la organización. Además, de incentivar a la mejora de relaciones sociales en el ambiente laboral dentro

de la institución, asimismo, esto se vería reflejado en el desempeño como la satisfacción de los docentes al ofrecerles oportunidades de formación, actualización y reconocimiento.

**Sexto:** Se recomienda a la junta directiva de la universidad, evaluar la reestructuración para cambios en las áreas administrativas como son el Rector o director de la casa de estudios. De tal manera, es importante tener un equipo de trabajo y áreas especializadas en temas como: la comunicación y relaciones interpersonales. Asimismo, esto ayudaría para la mejora del area administrativa como académica.

## REFERENCIAS

1. Aníbal, J., & Vázquez, M. (2021). *Manual de temas nodales de la Investigación cuantitativa*. Mexico. México: Universidad Pedagógica de Durango. Obtenido de <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Nodales.pdf>
2. Aragon. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67.
3. 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. Obtenido de Depósito Lega: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
4. Arias, J., Villasís, Miguel, Novales, M., & Guadalupe, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio . *Revista Alergia México*, 63(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
5. Armstrong, M., & Taylor, S. (2022). *Gestión del rendimiento humano: una guía estratégica e integrada (5ª ed.)*. Obtenido de <https://www.profit.es/libro/gestion-del-rendimiento-humano-5a-edicion>
6. Ballén, J., & Sanchez, S. (2021). Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(33), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409672512002/409672512002.pdf>

7. Baron, T. (2018). *Inventario de Inteligencia emocional de BarOn*. Obtenido de [https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron\\_extracto-web.pdf](https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf)
8. BCRP. (2021). *Reporte de inflación: panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2021-2023*. . Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/reporte-de-inflacion-marzo-2021.pdf>BCRP
9. Bisquerra, R. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de Investigación*, 42(93), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/376157736006.pdf>
10. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). *The theory of work performance*. Obtenido de Personnel selection in organizations: [https://www.researchgate.net/publication/232506617\\_The\\_Theory\\_of\\_Work\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/232506617_The_Theory_of_Work_Performance)
11. Cepal, N. (2021). Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal)*, 279. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>
12. Chaupis, I. (2019). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los profesores de la institución educativa pública “Luis carranza”, Huamanga 2018. 1-88. Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/147/TESIS%20UDAFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Connor, P., Colina, A. K., & Martin, B. (2019). La medición de la inteligencia emocional: una revisión crítica de la literatura y recomendaciones para investigadores y profesionales. *Fronteras en Psicología*, 10, 1-19.
14. Córdoba, N. (2019). Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito. *Revista Científica Orbis Cognita*, 3(1), 2-24.
15. Correa, M., & Melva, N. (2021). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8(1), 10. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802861020/index.html>
16. De la cruz, K., & Aranda, K. (2022). La inteligencia emocional y desempeño laboral en los docentes. 1-20. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5975?show=full>
17. Espinoza, E. (1 de Enero de 2018). La hipótesis en la investigación . *MENDIVE*, 16(1). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
18. Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 1-12. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/343022165\\_Tipos\\_de\\_justificacion\\_en\\_la\\_investigacion\\_cientifica/link/5f1212a2299bf1e548c0b5d8/download](https://www.researchgate.net/publication/343022165_Tipos_de_justificacion_en_la_investigacion_cientifica/link/5f1212a2299bf1e548c0b5d8/download)
19. Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairos.
20. Goleman, D. (1999). *Working with Emotional Intelligence*. Kairós: Bantam Books.

21. González, J., & Vilchez, M. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una universidad pública. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 10(1), 45-60.
22. Gunter, E. (2021). *Medición de la movilidad en el aprendizaje en la educación y formación profesional*. Comisión Europea. Obtenido de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8318&furtherPubs=yes>
23. Hernández, R. (2008). *Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos*. Obtenido de <https://highereducation.com/sites/dl/free/1456260960/1106855/cap11sampleri.pdf>
24. Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas y mixta*. Mexico: Editores, S.A. de C. V.
25. INEI. (2021). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana: trimestre móvil diciembre 2020 - enero - febrero 2021*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1788/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1788/libro.pdf)
26. Janeth, C. A., & Alberto, C. C. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(6), 1-18.
27. Lafuente, C., & Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>

28. Lüscher, R. (2022). *4 Autores que hablan sobre inteligencia emocional*. Obtenido de <https://www.flich.org/autores-que-hablan-sobre-inteligencia-emocional/>
29. Makay, M. (Marzo de 2023). *La política de empleo*. Obtenido de [https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/es/FTU\\_2.3.3.pdf](https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/es/FTU_2.3.3.pdf)
30. Martins, J. (31 de 08 de 2022). *La importancia de la inteligencia emocional*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
31. Mayer, D., & Salovey, P. (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional? Desarrollo Emocional e Inteligencia Emocional*. New York.
32. Mayer, J., & Salovey, P. (2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 2-19.
33. MEF. (2021). *Marco Macroeconómico Multianual 2022-2025*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2022\\_2025.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2022_2025.pdf)
34. Mendivel, I., Carhuacho, I., Nolzco, F., Flores, D., & Venturo, C. (Febrero de 2020). Análisis de la cultura investigativa y la producción científica en una universidad nacional. *Revista internacional de investigación científica y tecnológica*, 9(2), 1-6.
35. Minedu. (2021). *Ministerio de Educacion*. Obtenido de Minedu: <https://www.gob.pe/minedu>
36. Motowildlo, S. J. (2003). Psicología industrial y organizacional. *Job performance*, 12, 39-53. Obtenido de En W. C. Borman, D. R. Ilgen y R. J. Klimoski (Eds.): <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/0471264385.wei1203>

37. Newson, J. (2021). Un informe sobre el proyecto: La salud mental del millón. *Sapien Labs*, 1-44. Obtenido de <https://mentalstateoftheworld.report/wp-content/uploads/2022/04/Estado-mental-del-mundo-2021.pdf>
38. Núñez, G., Román, J., & Flores, D. (Abril de 2023). Marketing Digital y Satisfacción de Usuarios de Sublimación, Piura-Perú. *Revista Internacional de Gestión y Humanidades*, 9(8), 1-5. Obtenido de <https://www.ijmh.org/wp-content/uploads/papers/v9i8/G1586039723.pdf>
39. OIT. (2020). *La OIT informó que el mercado laboral de Latinoamérica retrocedió una década por la pandemia del Covid-19*. Obtenido de [informó que el mercado laboral de Latinoamérica retrocedió una década por la pandemia de: https://www.infobae.com/america/america-latina/2020/12/17/la-oit-informo-que-el-mercado-laboral-de-latinoamerica-retrocedio-una-decada-por-la-pandemia-del-covid-19/](https://www.infobae.com/america/america-latina/2020/12/17/la-oit-informo-que-el-mercado-laboral-de-latinoamerica-retrocedio-una-decada-por-la-pandemia-del-covid-19/)
40. Orellana, R. (2019). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018. 1-89. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42899>
41. Pacherez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 1-29.
42. Palaci, F. (2008). *Psicología de la Organización*. (J. Posadas, Ed.) Madrid, España: Pearson Educacion SA. Obtenido de [https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r170r/w25933w/M1\\_S1\\_RO\\_PsicologiadelOrganizacion\\_12a28.pdf](https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r170r/w25933w/M1_S1_RO_PsicologiadelOrganizacion_12a28.pdf)



43. Pastor, R. (2022). Cognición social y su relación con el desempeño laboral en instituciones universitarias. *Revista de Filosofía*, 39(102), 13.
44. Pereda Pérez, F. J., López Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 23.
45. Peter, C., & Colina, A. (05 de 2019). La medición de la inteligencia emocional: una revisión crítica de literatura y recomendaciones para investigadores y profesores. *Fronteras en Psicología*, 10, 1-19.
46. Petrides, & Petrides. (31 de 05 de 2020). *Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional*. Obtenido de Modelo de auto eficacia emocional o Inteligencia Emocional Rasgo de Petrides y Furnham: <https://mipsicologadesdeca.com/modelos-teoricos-de-la-inteligencia-emocional/>
47. Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 1-30.
48. Puertas, Pilar, Zurita, F., Chacón, R., Castro, M., Ramírez, I., & González, G. (2020). La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis. *Canales de psicología*, 36(1), 84-91.
49. Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)

50. Reyes, G. (2022). La inteligencia emocional y el desempeño laboral en estudiantes de. 1-95. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6392>
51. Ríos, T. (2015). *Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41/57>
52. Robbins, S., & Judge, T. (2021). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://www.pearson.com.mx/libros/comportamiento-organizacional-18a-edicion>
53. Robbins, S., & Timothy, A. J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. Obtenido de [https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento\\_Organizacional\\_15a\\_Edicio\\_n\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_and\\_Timothy\\_A\\_Judge](https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge)
54. Rojas, N. (2021). inteligencia emocional y desempeño laboral del docente de la facultad de ciencias empresariales de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, huacho 2020.
55. Rojas, N. S., & Arevalo, M. R. (2022). Inteligencia emocional y desempeño del docente universitario en tiempos de virtualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 16. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3172/4849>
56. Romero, S., Hernandez, I., Barrera, R., & Mendoza, A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño académico en el área de las matemáticas durante la pandemia. *Revista de la Facultad de Ciencias Economicas y sociales*, 18(2), 13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378005>

57. Rosales, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2020. 1-100. Lima.  
Obtenido de  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/Rosales\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/Rosales_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
58. Ruiz, J. G. (03 de Julio de 2020). *Gestión del liderazgo e inteligencia emocional en empresas de servicios esenciales (Covid-19)*. Obtenido de  
<https://www.enaes.es/blog/gestion-del-liderazgo-e-inteligencia-emocional-en-empresas-de-servicios-esenciales-covid19>
59. Saavedra, A. (2018). Inteligencia emocional y desempeño docente en la Institución Educativa Particular "Señor de la Vida" Chimbote. 1-26. Obtenido de  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12124/Tesis\\_62326.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12124/Tesis_62326.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
60. Sabino, c. (1992). *El proceso de investigación*. Obtenido de  
[file:///C:/Users/Milagros/Downloads/Proceso\\_de\\_Investigacion\\_Carlos\\_Sabino.pdf](file:///C:/Users/Milagros/Downloads/Proceso_de_Investigacion_Carlos_Sabino.pdf)
61. Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
62. Stoner. (1994). *Bases Teóricas del desempeño laboral*. Obtenido de Library:  
<https://1library.co/article/desempe%C3%B1o-laboral-bases-te%C3%B3ricas-sobre-el-tema-investigaci%C3%B3n.ynglmnlz#:~:text=Stoner%20%281994%2C%20p.%20510%29%2>

C%20conceptualiza%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral,con%20la%20finalidad%20de%20alcanzar%20las%20meta

63. Trujillo, L., & Rivas, L. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29/36>
64. Ureta, O. (2022). Inteligencia emocional y desempeño docente en Instituciones Educativas de la red 19 del distrito de Lurigancho, Lima, 2021. 1-16. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80235>
65. Valle, I. (Octubre de 2011). Inteligencia emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. *Área de investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2011/4.10.pdf>
66. Vargas, M. (2022). Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directores de la Red 01 del distrito de Bellavista - Callao, 2022. 1-71. Trujillo.
67. Viktor, U. (2023). *Parlamento Europeo*. Obtenido de <https://www.europarl.europa.eu/portal/es>
68. Vivas, G. (2020). La Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Docente de un Instituto de Educación Superior Piura, 2019. 1-92. Piura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48407/Vivas\\_GGN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48407/Vivas_GGN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023				
AUTOR: Aranibar Agapito Lucia Milagros; Ruiz Jimenez, Yannery Maberlyn				
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>PE 1:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023? <b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en una</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023. <b>OE2:</b> Determinar la relación entre la dimensión empatía y el desempeño laboral de trabajadores en</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Hipótesis alterna (H1):</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>Hipótesis nula (H0):</b> No existe relación notable entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral de los</p>	<p><b>Variable 1: Inteligencia Emocional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Motivación. Empatía Habilidades sociales Autoconocimiento Autorregulación</p> <p><b>Variable 2: Desempeño Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Eficacia Eficiencia Relación interpersonal</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativo Básica</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b> No experimental,</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Población: 125 Muestra: 95</p>

<p>universidad privada, Lima 2023?</p> <p><b>PE 3:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión habilidades sociales y el Desempeño de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?</p> <p><b>PE 4:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión autoconocimiento y el Desempeño de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?</p> <p><b>PE 5:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión autorregulación y el Desempeño de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023?</p>	<p>una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>OE 3:</b> Determinar la relación entre la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>OE5:</b> Determinar la relación entre la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p>	<p>trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación entre la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación entre la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación entre la dimensión autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p> <p><b>HE5:</b> Existe relación entre la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023.</p>		
--	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de matriz operacional de variables

### Variable 1: Inteligencia Emocional

#### Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Motivación	Puede estar relacionada con las necesidades, los incentivos, las pulsiones o las expectativas de una persona.	La dimensión motivación se medirá a través de sus indicadores compromiso y optimismo que ayudaran a la operatividad de la investigación.	Compromiso Optimismo Iniciativa Motivación de logro	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Empatía	Es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otra persona, e intentar experimentar de forma objetiva y racional lo que está sintiendo.	La dimensión empatía tiene la intención de comprender el estado emocional del otro. La cual consiste en la habilidad que pueden tener las personas para ponerse en el lugar de otros. La	Comprensión de los demás Orientación hacia el servicio Aprovechamiento de la diversidad Conciencia política	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo
		empatía está relacionada con el apoyo, la comprensión y la escucha activa.			5 = Totalmente de acuerdo



<p>Habilidades sociales</p>	<p>Son un conjunto de conductas y hábitos observables y de pensamientos y emociones que fomentan la comunicación eficaz, las relaciones satisfactorias entre las personas y el respeto hacia los demás.</p>	<p>La dimensión habilidad social consiste en los aprendizajes del ser humano y por ello, las habilidades sociales de la persona están inmersas en un medio donde comúnmente se desenvuelve con otros sujetos, con diferentes costumbres y diferentes ideologías de pensamiento.</p>	<p>Comunicación Trabajo en equipo Influencia Liderazgo Canalización del cambio Resolución de conflictos</p>	<p>Ordinal La escala de Likert</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>
<p>Autoconocimiento</p>	<p>Es la habilidad que tiene una persona para autoconocerse, descubrir sus puntos fuertes, sus cualidades, sus defectos y características propias.</p>	<p>A través de esta dimensión del autoconocimiento, podemos lograr comprendernos a sí mismos como personas, aprendemos nuestro «yo interno», además, estudiamos nuestras destrezas psicológicas y físicas. Finalmente, el autoconocimiento es la habilidad que tenemos como persona para autoconocernos, descubrir nuestros puntos fuertes, cualidades, defectos y características que poseemos.</p>	<p>Conciencia emocional Autoconciencia Reconocer las emociones Auto evaluación precisa Confianza en uno mismo</p>	<p>Ordinal La escala de Likert</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>
<p>Autorregulación</p>	<p>Es la capacidad de una persona para regularse a sí misma, es decir, para controlar y gestionar sus emociones, sus acciones y sus pensamientos</p>	<p>La dimensión autorregulación consiste en la capacidad que tenemos para controlar nuestras emociones y comportamientos. Es un proceso que implica la capacidad de monitorear y ajustar continuamente nuestra conducta a través de la función de las demandas del entorno.</p>	<p>Autocontrol Adaptación Confiabilidad Integridad Innovación</p>	<p>Ordinal La escala de Likert</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>

## Matriz operacional de la variable 2

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficacia	La eficacia se refiere a la capacidad de lograr un resultado deseado.	La eficacia es útil porque nos permite establecer estándares de calidad, para monitorear el progreso y para comparar los resultados con los de otras organizaciones o con los esperados. Así, se puede determinar si se está siendo eficaz o no, y qué acciones se pueden tomar para mejorar.	Metas logradas Cumplimiento de tareas	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Eficiencia	La eficiencia es la capacidad de hacer algo o producir algo con un mínimo de desperdicio de tiempo, energía y recursos.	Nos permite precisar y medir de lo que significa lograr un resultado con el mínimo uso de recursos. Es decir, es una forma de especificar los criterios y los indicadores que se utilizarán para evaluar		Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo

		el grado de aprovechamiento de los insumos operativos.	Efectividad Conocimientos		3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Relación interpersonal	La relación interpersonal es la interacción entre dos o más personas. Estas relaciones interpersonales pueden ser positivas o negativas y pueden tener un impacto significativo en el desempeño de las personas.	La relación interpersonal es útil para establecer objetivos de desarrollo personal y profesional, así mismo, para monitorear el estado y la calidad de las relaciones interpersonales y para comparar los recursos.	Logro de objetivos Comunicación	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

### Anexo 3. los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora: Victoria Gardi Melgarejo

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciatura en la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Victoria Gardi Melgarejo

DNI: 04066964

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Sandro Antonio Vidaurrazaga Sferrazza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciatura en la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Econ. Sandro Antonio Vidaurrazaga Sferrazza

DNI: 07254159

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciatura en la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una universidad privada, Lima 2023"y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque

DNI: 43339740

## Matriz de operacionalización de la variable

### Variable 1: Inteligencia Emocional

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Motivación	Puede estar relacionada con las necesidades, los incentivos, las pulsiones o las expectativas de una persona.	La dimensión motivación se medirá a través de sus indicadores compromiso y optimismo que ayudaran a la operatividad de la investigación.	Compromiso Optimismo	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Empatía	Es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otra persona, e intentar experimentar de forma objetiva y racional lo que está sintiendo.	La dimensión empatía tiene la intención de comprender el estado emocional del otro. La cual consiste en la habilidad que pueden tener las personas para ponerse en el lugar de otros.	Comprensión Conciencia emocional	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Habilidades Sociales	Son un conjunto de conductas y hábitos observables y de pensamientos y emociones que fomentan la comunicación eficaz, las relaciones satisfactorias entre las personas y el respeto hacia los demás.	La dimensión habilidad social consiste en los aprendizajes del ser humano y por ello, las habilidades sociales de la persona están inmersas en un medio donde comúnmente se desenvuelve con otros sujetos, con diferentes costumbres y diferentes ideologías de pensamiento.	Comunicación Trabajo en equipo	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Autoconocimiento	Es la habilidad que tiene una persona para auto conocerse, descubrir sus puntos fuertes, sus cualidades, sus defectos y características propias.	A través de esta dimensión del autoconocimiento, podemos lograr comprendemos a sí mismos como personas, aprendemos nuestro «yo interno», además, estudiamos nuestras destrezas psicológicas y físicas. Finalmente, el autoconocimiento es la habilidad que tenemos como persona para auto conocernos, descubrir nuestros puntos fuertes, cualidades, defectos y características que poseemos.	Autoconciencia Reconocer las emociones	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Autorregulación	Es la capacidad de una persona para regularse a sí misma, es decir, para controlar y gestionar sus emociones, sus acciones y sus pensamientos.	La dimensión autorregulación consiste en la capacidad que tenemos para controlar nuestras emociones y comportamientos. Es un proceso que implica la capacidad de monitorear y ajustar continuamente nuestra conducta a través de la función de las demandas del entorno.	Autocontrol Adaptación	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
-----------------	--	--	---------------------------	--------------------------------	--

### Matriz de operacionalización de la variable

#### Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficacia	La eficacia se refiere a la capacidad de lograr un resultado deseado de manera efectiva y eficiente.	La eficacia es útil porque nos permite establecer estándares de calidad, para monitorear el progreso y para comparar los resultados con los de otras organizaciones o con los esperados. Así, se puede determinar si se está siendo eficaz o no, y qué acciones se pueden tomar para mejorar.	Metas logradas Cumplimiento de tareas	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Eficiencia	La eficiencia es la capacidad de hacer algo o producir algo con un mínimo de desperdicio de tiempo, energía y recursos.	Nos permite precisar y medir de lo que significa lograr un resultado con el mínimo uso de recursos. Es decir, es una forma de especificar los criterios y los indicadores que se utilizarán para evaluar el grado de aprovechamiento de los insumos operativos.	Efectividad Conocimientos	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Relación Interpersonal	La relación interpersonal es la interacción entre dos o más personas. Estas relaciones interpersonales pueden ser positivas o negativas y pueden tener un impacto significativo en la vida de las personas.	Como definición operacional de relación interpersonal son útiles para establecer objetivos de desarrollo personal y profesional, para monitorear el estado y la calidad de las relaciones interpersonales y para comparar los recursos.	Logro de objetivos Comunicación	Ordinal La escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo



## INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2023

N.º DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>Variable 1: Inteligencia emocional</b>				
DIMENSIÓN 1: Motivación	Sí No	Sí No	Sí No	
1. Mi desempeño por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en mi constancia.	X	X	X	
2. Participó activamente brindando aportes positivos a la institución.	X	X	X	
3. Tengo la capacidad de ampliar mis conocimientos dentro de la organización.	X	X	X	
4. Cumplo con todas mis funciones dentro de la institución.	X	X	X	
5. Estoy preparado para cumplir con los objetivos y metas institucionales en los plazos establecidos.	X	X	X	
DIMENSIÓN 2: Empatía	Sí No	Sí No	Sí No	
6. Trato de comprender las necesidades de mis colegas.	X	X	X	
7. Apoyo a mis compañeros de trabajo compartiendo mis conocimientos.	X	X	X	
8. Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.	X	X	X	
9. Trato de situarme en la posición de mis compañeros.	X	X	X	
10. Ayudo a dar soluciones a los problemas laborales dentro de la institución.	X	X	X	
DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales	Sí No	Sí No	Sí No	
11. Tengo facilidad para conciliar con las personas que no están de acuerdo conmigo.	X	X	X	
12. Me considero hábil para reconocer y solucionar las discrepancias en mi centro laboral.	X	X	X	
13. Utilizo mis habilidades blandas para resolver problemas dentro de la organización.	X	X	X	
14. Tengo habilidad para inducir y guiar a mis compañeros de trabajo.	X	X	X	
DIMENSIÓN 4: Autoconocimiento	Sí No	Sí No	Sí No	
15. Considero que la seguridad en mí mismo me ayuda a tolerar la presión laboral.	X	X	X	
16. Me gustan los retos y no me rindo hasta poder cumplirlos en el trabajo.	X	X	X	
17. Reconozco las emociones de mis colegas por la	X	X	X	

manera en que se comportan.				
18. Siempre me animo a mí mismo/a intentar hacer las cosas lo mejor que puedo.	X	X	X	
DIMENSIÓN 5: Autorregulación	Sí No	Sí No	Sí No	
19. Puedo controlar mis impulsos ante un incidente con mis colegas en la institución.	X	X	X	
20. Siento mucha tensión en el trabajo y no puedo controlarme.	X	X	X	
21. Mantengo la serenidad y el control ante las emociones fuertes.	X	X	X	
22. Me complico al realizar mis labores cuando me presionan en mi centro de trabajo.	X	X	X	
23. Es necesario tener una buena comunicación con los jefes y colaboradores de la organización.	X	X	X	
24. Mis opiniones deberían ser consideradas en mi centro laboral.	X	X	X	
Variable Desempeño laboral				
DIMENSIÓN 1: Eficacia	Sí No	Sí No	Sí No	
25. Cuento con las habilidades que me permiten intuir técnicas para realizar mis labores adecuadamente.	X	X	X	
26. Cumpro con las metas dentro de los cronogramas establecidos por la organización.	X	X	X	
27. Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo.	X	X	X	
28. Logro desarrollar mi trabajo con calidad.	X	X	X	
29. Realizo las actividades que me asignan en mi centro de trabajo.	X	X	X	
30. Poseo un nivel de calidad positiva para el desarrollo de mi trabajo.	X	X	X	
31. Me quedo más del tiempo establecido para cumplir con mis responsabilidades.	X	X	X	
DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Sí No	Sí No	Sí No	
32. Mi grado de responsabilidad está acorde a mi capacidad profesional.	X	X	X	
33. Mi nivel de conocimiento técnico me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo.	X	X	X	
34. Logro desarrollar con liderazgo y cooperación en mi centro laboral.	X	X	X	
35. El tiempo de realización de mis actividades es óptimo	X	X	X	

36. Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generen en mi entorno.	X	X	X	
37. Cuento con alto rendimiento y me adapto fácilmente a las nuevas políticas de la organización	X	X	X	
DIMENSIÓN 3: Relación interpersonal	Sí No	Sí No	Sí No	
38. Existe una colaboración espontánea entre jefes y colaboradores.	X	X	X	
39. Tengo un buen trato con mis colegas a fin de lograr una adecuada relación laboral.	X	X	X	
40. Las buenas relaciones con mis compañeros de la institución me permiten desenvolverse adecuadamente.	X	X	X	
41. La comunicación entre compañeros es necesaria para el desarrollo de sus actividades.	X	X	X	
42. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	X	X	X	

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Victoria Gardí Melgarejo

**DNI:** 04066964

**Correo electrónico institucional:** gardimelgarejov@gmail.com

**Especialidad del validador:**

Metodólogo [ ]

temático [X]

Estadístico [ ]

10 de julio del 2023



Firma del experto informante

---

- 1 Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3 Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [    ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** /Mg. Sandro Antonio Vidaurrazaga Sferrazza

**DNI:** 07254159

**Correo electrónico institucional:**  
sandro.vidaurrazaga@uwiener.edu.pe

**Especialidad del validador:**

Metodólogo [ ]

temático [X]

Estadístico [ ]

Lima 12 de Julio. de 2023



Econ. Sandro Antonio Vidaurrazaga Sferrazza

DNI: 07254159

<sup>1</sup> **pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque

**DNI:** 43339740

**Correo electrónico institucional:** robinson2091@uwiener.edu.pe

**Especialidad del validador:**

Metodólogo [  ]

temático [  ].

Estadístico [  ]

16 de julio de 2023



Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque

DNI: 43339740

- **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  [ X ]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. Arturo García Huamantumba

**DNI:** 10530731

**Correo electrónico institucional:** arturo.garcia@uwiener.edu.pe

**Especialidad del validador:**

Metodólogo  [ ]

Temático  [ X ]

Estadístico  [ ]

31 de julio, de 2023



---

Mg. Arturo García Huamantumba  
Docente

#### Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNIVERSIDADES PRIVADAS

Estimado señor(a), agradecemos su valiosa contribución; la información que nos proporcionará será confidencial y muy importante para fundamentar nuestro trabajo de investigación. Lea el siguiente cuestionario y marque con veracidad y honestidad.

**Genero:** \_\_\_\_\_

**En que rango se encuentra su edad:** \_\_\_\_\_

**A que área pertenece:** Administrativo o académico

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable: Inteligencia Emocional	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Motivación</b>					
1. Mi desempeño por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en mi constancia.					
2. Participó activamente brindando aportes positivos a la institución.					
3. Tengo la capacidad de ampliar mis conocimientos dentro de la organización.					
4. Cumpló con todas mis funciones dentro de la institución.					
5. Estoy preparado para cumplir con los objetivos y metas institucionales en los plazos establecidos.					
<b>Dimensión 2: Empatía</b>					



6. Trato de comprender las necesidades de mis colegas.					
7. Apoyo a mis compañeros de trabajo compartiendo mis conocimientos.					
8. Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.					
9. Trato de situarme en la posición de mis compañeros.					
10. Ayudo a dar soluciones a los problemas laborales dentro de la institución.					
<b>Dimensión 3: Habilidades sociales</b>					
11. Tengo facilidad para conciliar con las personas que no están de acuerdo conmigo.					
12. Me considero hábil para reconocer y solucionar las discrepancias en mi centro laboral.					
13. Utilizo mis habilidades blandas para resolver problemas dentro de la organización.					
14. Tengo habilidad para inducir y guiar a mis compañeros de trabajo.					
<b>Dimensión 4: Autoconocimiento</b>					
15. Considero que la seguridad en mí mismo me ayuda a tolerar la presión laboral.					
16. Me gustan los retos y no me rindo hasta poder cumplirlos en el trabajo.					
17. Reconozco las emociones de mis colegas por la manera en que se comportan.					
18. Siempre me animo a mí mismo/a intentar hacer las cosas lo mejor que puedo.					

<b>Dimensión 5: Autorregulación</b>
-------------------------------------

19. Puedo controlar mis impulsos ante un incidente con mis colegas en la institución.					
20. Siento mucha tensión en el trabajo y no puedo controlarme.					
21. Mantengo la serenidad y el control ante las emociones fuertes.					
22. Me complico al realizar mis labores cuando me presionan en mi centro de trabajo.					
23. Es necesario tener una buena comunicación con los jefes y colaboradores de la organización.					
24. Mis opiniones deberían ser consideradas en mi centro laboral.					

Variable: Desempeño laboral	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Eficacia</b>					
25. Cuento con las habilidades que me permiten intuir técnicas para realizar mis labores adecuadamente.					
26. Cumplo con las metas dentro de los cronogramas establecidos por la organización.					
27. Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo.					
28. Logro desarrollar mi trabajo con calidad.					
29. Realizo las actividades que me asignan en mi centro de trabajo.					
30. Poseo un nivel de calidad positiva para el desarrollo de mi trabajo.					
31. Me quedo más del tiempo establecido para cumplir con mis responsabilidades.					

<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>				
32. Mi grado de responsabilidad está acorde a mi capacidad profesional.				
33. Mi nivel de conocimiento técnico me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo.				
34. Logro desarrollar con liderazgo y cooperación en mi centro laboral.				
35. El tiempo de realización de mis actividades es óptimo.				
36. Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generen en mi entorno.				
37. Cuento con alto rendimiento y me adapto fácilmente a las nuevas políticas de la organización.				
<b>Dimensión 3: Relación interpersonal</b>				
38. Existe una colaboración espontánea entre jefes y colaboradores.				
39. Tengo un buen trato con mis colegas a fin de lograr una adecuada relación laboral.				
40. Las buenas relaciones con mis compañeros de la institución me permiten desenvolverme adecuadamente.				
41. La comunicación entre compañeros es necesaria para el desarrollo de sus actividades.				
42. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.				

### Anexo 5. Bases de datos IBM SPSS Statistics 25

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 65 de 65 variables

	Genero	Edad	Area	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	Masculino	31-50	Administrativo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
2	Masculino	31-50	Administrativo	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	Masculino	31-50	Administrativo	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4
4	Femenino	31-50	Académico	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	Masculino	31-50	Académico	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Masculino	31-50	Académico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
7	Femenino	18-30	Administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
8	Femenino	31-50	Administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
9	Femenino	31-50	Administrativo	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
10	Masculino	31-50	Académico	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
11	Masculino	51-70	Académico	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	Femenino	31-50	Académico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
13	Masculino	31-50	Académico	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	2	4	2	2	4	3	3
14	Masculino	31-50	Académico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Femenino	18-30	Administrativo	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Masculino	18-30	Académico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Femenino	31-50	Académico	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
18	Masculino	31-50	Administrativo	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
19	Femenino	18-30	Administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Masculino	31-50	Académico	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
21	Masculino	18-30	Académico	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
22	Femenino	31-50	Administrativo	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Femenino	31-50	Académico	4	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	4
24	Femenino	31-50	Administrativo	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
25	Femenino	31-50	Administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	Femenino	18-30	Administrativo	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
27	Femenino	18-30	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Femenino	31-50	Académico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
29	Masculino	31-50	Administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 65 de 65 variables

	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
1	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
2	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	1	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
7	1	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
8	1	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	2	4	4	5
10	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	2	4	2	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	2	5	3	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	2	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5
22	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
23	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4
24	2	4	2	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 65 de 65 variables

	P42	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2	V1_Agrupada	V1D1_Agrupada	V1D2_Agrupada	V1D3_Agrupada	V1D4_Agrupada	V1D5_Agrupada
1	4	.80	4,20	4,25	4,00	4,00	4,05	3,71	3,67	De acuer...	3,66	Totalmente de acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo
2	3	4,60	4,80	5,00	4,75	3,83	4,60	4,86	4,83	De acuer...	4,50	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
3	5	5,00	3,60	4,25	4,25	3,50	4,12	4,00	4,33	Totalmen...	4,38	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
4	5	3,80	4,60	4,25	4,50	4,67	4,36	4,14	4,67	Totalmen...	4,54	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...
5	4	3,80	4,00	4,00	4,00	3,17	3,79	3,86	4,00	De acuer...	3,95	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
6	5	5,00	4,60	4,50	5,00	3,67	4,55	4,57	5,00	Totalmen...	4,72	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
7	5	5,00	5,00	4,50	4,75	4,00	4,65	4,43	4,67	Totalmen...	4,70	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
8	4	5,00	5,00	4,75	4,75	3,17	4,53	4,86	5,00	Totalmen...	4,89	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
9	3	4,80	4,20	4,75	4,75	3,83	4,47	4,57	4,33	De acuer...	4,17	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
10	4	4,80	5,00	4,75	4,75	3,67	4,59	4,86	5,00	Totalmen...	4,82	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
11	5	4,60	4,80	4,00	5,00	3,83	4,45	4,57	5,00	Totalmen...	4,79	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo
12	5	5,00	5,00	4,50	5,00	4,17	4,73	5,00	5,00	Totalmen...	5,00	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...
13	4	4,00	4,60	3,00	2,75	3,50	3,57	3,86	4,83	De acuer...	4,16	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni e...	Ni de acuerdo ni e...	De acuerdo
14	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Totalmen...	5,00	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...
15	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3,17	3,83	4,00	4,00	De acuer...	4,00	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
16	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Totalmen...	5,00	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...
17	4	4,80	5,00	4,00	4,00	3,33	4,23	4,86	4,17	De acuer...	4,34	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
18	4	4,60	4,40	4,25	4,75	3,67	4,33	4,71	5,00	Totalmen...	4,77	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
19	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Totalmen...	5,00	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...
20	5	5,00	4,80	4,75	5,00	3,83	4,68	4,86	5,00	Totalmen...	4,89	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
21	3	4,20	4,40	4,25	4,50	3,67	4,20	4,71	4,33	Totalmen...	4,42	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
22	3	4,60	5,00	4,75	5,00	4,50	4,77	4,86	4,83	Totalmen...	4,70	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...
23	3	3,80	3,80	3,50	4,00	3,00	3,62	3,57	3,50	De acuer...	3,56	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni e...
24	1	4,40	3,60	3,75	3,75	3,17	3,73	4,00	4,00	De acuer...	3,73	Ni de acuerdo ni en desac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
25	5	5,00	4,80	4,50	5,00	3,83	4,63	4,86	5,00	Totalmen...	4,95	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
26	4	3,60	4,00	4,00	4,00	3,67	3,85	3,86	4,00	De acuer...	3,89	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
27	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	De acuer...	4,00	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
28	5	5,00	5,00	5,00	4,50	3,83	4,67	4,71	4,83	Totalmen...	4,85	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo
29	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Totalmen...	5,00	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 65 de 65 variables

	V1D3_Agrupada	V1D4_Agrupada	V1D5_Agrupada	V2_Agrupada	V2D1_Agrupada	V2D2_Agrupada	V2D3_Agrupada	var	var	var	var	var	var	var	var
1	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
2	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo								
3	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	De acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
4	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
6	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
7	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
8	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
9	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo								
10	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
11	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
12	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
13	Ni de acuerdo ni e...	Ni de acuerdo ni e...	De acuerdo	Totalmente de ...	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo								
14	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
15	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
16	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo								
18	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
19	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
20	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
21	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
22	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
23	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni e...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
24	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
25	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
26	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
27	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo								
28	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								
29	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...								

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Cadena	9	0	Género	Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Cadena	5	0	En que rango s...	Ninguna	Ninguna	5	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Area	Cadena	14	0	A que área pert...	Ninguna	Ninguna	14	Izquierda	Nominal	Entrada
4	P1	Númérico	8	0	P1-V1D1 Mi de...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P2	Númérico	8	0	P2-V1D1 Part...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P3	Númérico	8	0	P3-V1D1 Teng...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P4	Númérico	8	0	P4-V1D1 Cum...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P5	Númérico	8	0	P5-V1D1 Esto...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P6	Númérico	8	0	P6-V1D2 Trato...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P7	Númérico	8	0	P7-V1D2 Apoy...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P8	Númérico	8	0	P8-V1D2 Apro...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P9	Númérico	8	0	P9-V1D2 Trato...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P10	Númérico	8	0	P10-V1D2 Ayu...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P11	Númérico	8	0	P11-V1D3 Ten...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P12	Númérico	8	0	P12-V1D3 Me ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P13	Númérico	8	0	P13-V1D3 Util...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P14	Númérico	8	0	P14-V1D3 Ten...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P15	Númérico	8	0	P15-V1D4 Co...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P16	Númérico	8	0	P16-V1D4 Me ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P17	Númérico	8	0	P17-V1D4 Rec...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P18	Númérico	8	0	P18-V1D4 Sie...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P19	Númérico	8	0	P19-V1D5 Pue...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P20	Númérico	8	0	P20-V1D5 Sie...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P21	Númérico	8	0	P21-V1D5 Ma...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P22	Númérico	8	0	P22-V1D5 Me ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P23	Númérico	8	0	P23-V1D5 Es ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P24	Númérico	8	0	P24-V1D5 Mis ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P25	Númérico	8	0	P25-V2D1 Cue...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P26	Númérico	8	0	P26-V2D1 Cu...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P27	Númérico	8	0	P27-V2D1 Con...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P28	Númérico	8	0	P28-V2D1 Logr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico



Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
32	P29	Númerico	8	0	P29-V2D1 Rea...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P30	Númerico	8	0	P30-V2D1 Pos...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P31	Númerico	8	0	P31-V2D1 Me ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P32	Númerico	8	0	P32-V2D2 Mi g...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P33	Númerico	8	0	P33-V2D2 Mi ni...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P34	Númerico	8	0	P34-V2D2 Logr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P35	Númerico	8	0	P35-V2D2 El ti...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P36	Númerico	8	0	P36-V2D2 Logr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P37	Númerico	8	0	P37-V2D2 Cue...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P38	Númerico	8	0	P38-V2D3 Exis...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P39	Númerico	8	0	P39-V2D3 Ten...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P40	Númerico	8	0	P40-V2D3 Las ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P41	Númerico	8	0	P41-V2D3 La c...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P42	Númerico	8	0	P42-V2D3 Los ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	V1D1	Númerico	8	2	V1D1: Motivacion	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	V1D2	Númerico	8	2	V1D2: Empatía	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	V1D3	Númerico	8	2	V1D3: Habilita...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	V1D4	Númerico	8	2	V1D4: Autocon...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	V1D5	Númerico	8	2	V1D5: Autorreg...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	V1	Númerico	8	2	V1: Inteligencia...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	V2D1	Númerico	8	2	V2D1: Eficacia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	V2D2	Númerico	8	2	V2D2: Eficiencia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	V2D3	Númerico	5	0	V2D3: Relacio...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	V2	Númerico	8	2	V2: Desempeñ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	V1_Agrupada	Númerico	5	0	V1: Inteligencia...	{1, Totalme...	Ninguna	22	Derecha	Ordinal	Entrada
57	V1D1_Agru...	Númerico	5	0	V1D1: Motivaci...	{1, Totalme...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
58	V1D2_Agru...	Númerico	5	0	V1D2: Empatía...	{1, Totalme...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
59	V1D3_Agru...	Númerico	5	0	V1D3: Habilita...	{1, Totalme...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
60	V1D4_Agru...	Númerico	5	0	V1D4: Autocon...	{1, Totalme...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
61	V1D5_Agru...	Númerico	5	0	V1D5: Autorreg...	{1, Totalme...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V2_Agrupada	Númerico	5	0	V2: Desempeñ...	{1, Totalme...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

**Anexo 5: Árbol de problemas**



## Anexo 6: Reporte de Turnitin

### ● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>Submitted on 1691276442808</b> Submitted works	3%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>uwiener on 2023-08-31</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-02-13</b> Submitted works	<1%
7	<b>docplayer.es</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2023-06-04</b> Submitted works	<1%