



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Tesis

Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de Telemarketing de una
Universidad Privada, Lima 2024

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

Presentado por:

Autora: Espinoza Noriega María Esther

Código ORCID: 0000-0001-9710-3249

Autora: Shapiama Bartra Prissila

Código ORCID: 0009-0003-7179-6587

Asesor: Dr. Segundo Alonso Vélchez Vera

Código de ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0401-7251>

Línea De Investigación

Sociedad y transformación digital

Línea de Investigación Específica

Gestión, negocios y tecnociencia

Lima, Perú

2024

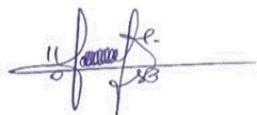
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/01/2024
		REVISIÓN: 01	

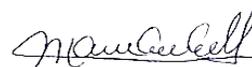
Yo, Shapiama Bartra, Prissila y Espinoza Noriega, María Esther, egresadas de la Facultad de Ingeniería y Negocios. Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad declaramos que el trabajo académico “Inteligencia emocional y Desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024” Asesoradas por el docente: Dr. Vílchez Vera Segundo Alonso con DNI:41921739, ORCID 0000-0002-0401-7251, tiene un índice de similitud de 16 %(dieciséis) con código OID: 14912:310354629 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se han 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 pueda 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 autor 1
Shapiama Bartra Prissila
DNI:72320237



Firma autor 2
Espinoza Noriega, María Esther
DNI: 77589445

Lima, 24 de enero de 2024.

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de Telemarketing de una
Universidad Privada, Lima, 2024**

Asesor metodológico

Dr. Flores Zafra, David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Asesor temático

Dr. Segundo Alonso Vílchez Vera (ORCID: 0000-0002-0401-7251)

Dedicatoria

La investigación va dirigida a mi mami Berlita Bartra Torrejón y a mi fallecido padre Boris Bernardo Shapiama Peñaherrera por ser parte de mi inspiración para cumplir esta meta, es el regalo que les concedo como retribución por siempre haber deseado lo mejor para mí.

Dedico mi trabajo a mis padres ya que son el motor y motivo para seguir subiendo peldaños en mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradezco a nuestro creador, por concederme salud hasta hoy, a Ricardo Martín Ninacevich Camargo (mi amado esposo), por ser el soporte y principal mentor en mi formación académica-profesional. Asimismo, a mi querido hermano Boris Gipson Shapiama Bartra por brindarme su apoyo a inicios de mi carrera.

A Dios y a mi querida hermana por el apoyo brindado en mi carrera.

Índice general

	Pág.
Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la investigación	7
1.4.1 Teórico	7
1.4.2 Metodológica.....	7
1.4.3 Práctica.....	8
1.5 Limitaciones de la investigación.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9

2.2 Bases teóricas	12
2.3 Formulación de la Hipótesis	25
2.3.1 Hipótesis general	25
2.3.2 Hipótesis específica.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1 Método de la investigación.....	26
3.2 Enfoque de la investigación.....	26
3.3 Tipo de investigación	27
3.4 Diseño de la investigación	27
3.5 Población, muestra y muestreo	27
3.6 Variables y operacionalización	28
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1 Técnica.....	29
3.7.2 Instrumentos	29
3.7.3 Validación:	30
3.7.4 Confiabilidad	30
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9 Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	33
4.1 Resultados.....	33
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	33
4.1.2 Análisis inferencial de resultados.....	45
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Discusión	52

5.2 Conclusiones	55
5.3 Recomendaciones	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables – Inteligencia emocional.....	68
Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables – Desempeño laboral.....	69
Anexo 4: Validación de juicio de expertos.....	70
Anexo 5. Instrumento de recolección de información	86
Anexo 6. Árbol de problema de las variables	90
Anexo 7. Base de datos.....	91
Anexo 8. Reporte de turniting	92

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Relación de expertos validadores del instrumento	30
Tabla 2. Alfa de Cronbach	31
Tabla 3 Prueba de normalidad	45
Tabla 4 Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral.....	46
Tabla 5 Correlación entre la autoconciencia y el desempeño laboral.	47
Tabla 6 Correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral.	48
Tabla 7 Correlación entre la motivación y el desempeño laboral.....	49
Tabla 8 Correlación entre la empatía y el desempeño laboral.....	50
Tabla 9 Correlación entre la habilidad social y el desempeño laboral.	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable 1: La inteligencia emocional.....	33
Figura 2. Dimensión 1: Autoconocimiento de la Inteligencia emocional	34
Figura 3 Dimensión 2: Autoregulacion de la Inteligencia emocional.....	35
Figura 4 Dimensión 3: Motivación de la inteligencia emocional.....	36
Figura 5 Dimensión 4: Empatía de la inteligencia emocional.....	37
Figura 6 Dimensión 5: Habilidades sociales de la inteligencia emocional	38
Figura 7 Variable 2: Desempeño laboral.....	39
Figura 8 Dimensión 1: Satisfacción laboral del desempeño laboral	40
Figura 9 Dimensión 2: Actitud y desenvolvimiento en el desempeño laboral	41
Figura 10 Dimensión 3: Habilidad para aprender en el desempeño laboral	42
Figura 11 Dimensión 4: Calidad de trabajo en el desempeño laboral.....	43
Figura 12 Dimensión 5: Relacionarse con los demás del desempeño laboral	44

Resumen

Para el presente estudio, el principal objetivo fue determinar la relación existente entre las dos variables de estudio: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el área de telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024. Para el desarrollo de la metodología se empleó el diseño no experimental de tipo básico y de corte transversal y correlacional - descriptivo. Asimismo, se utilizó el enfoque cuantitativo, contando con una población conformada por 53 colaboradores. Cabe mencionar, que, al ser una pequeña población se consideró el total de los trabajadores como muestra probabilística. Posteriormente aplicamos la técnica para recolectar los datos usando como instrumento el cuestionario de preguntas.

Respecto al resultado de correlación se evidenció un valor de 0.401 el cual es "positiva moderada" y con un Sig. de 0.003, quedando rechazada la hipótesis nula y afirmando que hay correlación significativa entre ambas variables en el área de telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024. Finalmente, podemos decir que, al aplicar de manera adecuada la inteligencia emocional, se podrá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución materia de estudio.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, autoconocimiento, autorregulación.

Abstract

For the present study, the main objective was to determine the relationship between the two study variables: Emotional Intelligence and Work Performance in the telemarketing area of a Private University, Lima 2024. Regarding the methodology, the basic type design was used. experimental, cross-sectional and correlational - descriptive. Likewise, the quantitative approach was used, with a population made up of 53 collaborators. It is worth mentioning that, since it is a small population, the total number of workers was considered as a probabilistic sample. Subsequently, we applied the technique to collect the data using the questionnaire as an instrument.

Regarding the correlation coefficient, a value of 0.401 was obtained, which is "moderate positive" and with a Sig. of 0.003, thus rejecting the null hypothesis and affirming that there is a significant correlation between both variables in the telemarketing area of a Private University. Lima 2024. Finally, we can say that, by appropriately applying emotional intelligence, the work performance of the workers of the institution under study can be improved.

Keywords: *Emotional intelligence, job performance, self-knowledge, self-regulation.*

Introducción

El presente estudio precisa, lo relevante que es la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de telemarketing de una Universidad Privada de Lima. Para lo cual, se quiere determinar si existe una relación significativa entre ambas variables. De esta manera podremos contribuir a la empresa a buscar posibles soluciones estratégicas ante las problemáticas que se presentan. Nuestro estudio desarrolló 5 capítulos que posteriormente se detallan:

En el 1er capítulo, plasmamos la problemática y la justificación para posteriormente establecer los objetivos del estudio.

En el 2do capítulo, se exponen los antecedentes internacionales y nacionales, además plasmamos toda la información teórica, para después definir conceptualmente las variables, su evolución histórica, así como también las teorías que respaldan a nuestra investigación, culminando con las hipótesis.

En el 3er capítulo, mencionamos toda la metodología a utilizar, Además de ello, detallamos cuál será el instrumento en la recolección de datos que se obtendrán del total de nuestra población.

En el 4to capítulo, se desarrolló analíticamente e interpretamos detalladamente los resultados arrojados, así como también, la parte inferencial de ambas variables con el propósito de saber si la hipótesis de investigación será aceptada o rechazada.

Finalmente, en el 5to capítulo, plasmamos todas las conclusiones para finalizar con las recomendaciones dirigidas principalmente al gerente de la institución en la que aplicamos nuestra investigación, a fin de contribuir positivamente en la toma de decisiones y posibles estrategias de solución a las problemáticas estudiadas aquí.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, las organizaciones no sólo buscan que sus colaboradores trabajen de manera mecanizada, buscan que estos se conviertan en seres capaces de usar la inteligencia emocional, de modo que, puedan responder positivamente a diversas situaciones dadas en su entorno laboral (Maldonado, 2021). De la misma forma, para las organizaciones es de suma relevancia analizar el comportamiento de su capital humano, ya que se ha visto afectado debido a que experimentan excesiva responsabilidad, sobrecarga de trabajo, estrés y presión ante tanta competitividad que sin darse cuenta afecta a su desempeño poniendo en riesgo los objetivos de la empresa (Sáenz & Ugalde, 2019).

En Europa, una de las prioridades es integrar la educación emocional en el sistema educativo. Investigaciones actuales muestran que los programas que mejoran la inteligencia emocional en las escuelas tienen efectos positivos a largo plazo en la regulación emocional, las relaciones sociales e incluso el rendimiento académico de las personas (Emotion In, 2024). Asimismo, se ha observado que la situación emocional de los escolares varía según su país, su género y la situación socioeconómica, lo que implica la necesidad de poner en desarrollo planes de estudios que promuevan la equidad y la inclusión (Instituto Europeo de Innovación en Inteligencia Emocional, 2021). Por otro lado, en Latinoamérica, la inteligencia emocional, ha cobrado relevancia actualmente, especialmente en el entorno empresarial y organizacional, donde se busca potenciar a los líderes, ayudar a mejorar la manera en que se comunican y fortalezcan la habilidad de ejecutar sus funciones en equipo logrando aumentar su satisfacción en su centro de labores (Unesco, 2023). Por otro lado, se ha señalado la necesidad de adaptar los instrumentos y modelos de inteligencia emocional, a las características culturales y lingüísticas de los países

latinoamericanos (BBC Mundo, 2015). En Perú, la inteligencia emocional fue objeto de estudio en educación, salud y justicia (Palomino y Almenara, 2019). Asimismo, se ha observado en alumnos de psicología que el nivel de IE que poseen es bajo, y que esto varía según el género, el ciclo de estudio en el que se encuentran o si estudian en instituciones estatales o particulares (Instituto Europeo de Innovación en Inteligencia Emocional, 2024). Además, se ha reportado que la IE no está considerado ni como una materia de estudio ni forma parte del currículum de los docentes en el país (Palma, 2019). Cabe resaltar, que, en Lima, la inteligencia emocional ha sido aplicada en diversos ámbitos, como el marketing, el coaching, la mediación y la facilitación emocional (Hidalgo y Quispe, 2019). Anexado a ello, se ha comprobado que ser emocionalmente inteligentes puede mejorar las ventas, la fidelización de clientes, el manejo de conflictos, la motivación y el ambiente en las organizaciones (UNIR, 2024). No obstante, en el sector empresarial de Lima, se observa un escaso uso de inteligencia emocional, especialmente en las organizaciones de telemarketing, donde muchas veces se somete a los trabajadores a condiciones laborales precarias, se les exige metas inalcanzables y se les trata con indiferencia o desprecio. Esta situación genera un clima organizacional hostil, que afecta psicológicamente reflejándose negativamente en el desempeño de los empleados.

En resumen, los problemas de inteligencia emocional en el ambiente global, nacional y local representan un problema creciente que, si no se aborda de manera oportuna, puede impactar física y mentalmente, afectando la relación con los demás y el éxito laboral, los problemas de la IE se evidencian en el actuar de las empresas de telemarketing ya que muchas veces utilizan técnicas agresivas y engañosas que pueden generar estrés y ansiedad no sólo para sus trabajadores si no también en los consumidores.

El desempeño laboral, es un tema que abarca múltiples conceptos en donde principalmente se refieren a lo capaz que puede ser un trabajador a la hora de ejercer sus funciones de forma efectiva. Los problemas de desempeño laboral pueden afectar negativamente el desempeño, la satisfacción en el trabajo y la rotación de personal. En Europa, el desempeño laboral se ha visto perjudicado a raíz de la pandemia, que ha generado una caída del empleo de 1,9% en el 2020 y una recuperación parcial de 1,4% en el 2021 (Instituto de Estudios Económicos y Sociales, 2021). Por otro lado, a nivel de Latinoamérica, el desempeño laboral también ha sufrido un deterioro significativo, perdiéndose 2,2 millones de empleos en el 2020 y una tasa de desocupación de 7,4% (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2023). En tal forma, en Perú, el desempeño laboral ha registrado una contracción del 13% en el 2020, con una reducción de 2,5 millones de empleos adecuados y un aumento de la informalidad laboral de 75,3% mostrándose actualmente una leve mejoría en el desempeño laboral a nivel de todo Lima, con una tasa de desempleo de 9,1%, pero aún lejos de los niveles previos a la crisis (Instituto Nacional De Estadística E Informática, 2023). En cuanto al telemarketing se pudo percibir que ha sido una de las actividades más afectadas en Lima que ha enfrentado problemas de adaptación al trabajo remoto, baja demanda y competencia desleal. Es decir, esta situación ha generado una precarización en los ambientes laborales de los empleados de este segmento, que sufren de estrés, bajos salarios y falta de protección social. Asu vez, se percibe que los problemas de desempeño laboral en las empresas de telemarketing de Lima metropolitana son particularmente graves, por tal motivo, urge abordarlo. Consideramos que las empresas de telemarketing, en particular, deben mejorar sus condiciones laborales, ofrecer una mayor capacitación y motivación a sus empleados, implementar sistemas de calidad y control, y respetar los derechos de los consumidores. Estos problemas conducen a un deficiente desempeño de los colaboradores, que se manifiesta en una

reducción de la productividad, una mayor tasa de errores y una disminución de la satisfacción laboral. De no atender el problema, corre el peligro de perder competitividad, credibilidad y rentabilidad en un mercado cada vez más severo y dinámico.

A nivel europeo, la falta de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral ha contribuido a una disminución del 10% en la productividad en los 5 años últimos, según un estudio publicado en la revista (Psicología y Mente, 2023). Asimismo, en Latinoamérica, el 60% de los empleados reportan niveles elevados de estrés laboral, lo que afecta negativamente a su inteligencia emocional y por ende en el desempeño laboral según la (Organización Internacional del Trabajo, 2020), cabe mencionar que, en Perú, el 75% de los trabajadores informales no tienen acceso a capacitaciones en cuanto a estas dos variables, lo que limita sus oportunidades de desarrollo profesional (Kamichi, 2023). Por otro lado, en Lima, la situación es aún más grave, con un aumento del 24% en los conflictos interpersonales, un 18% en la rotación de personal y un 12% en la insatisfacción laboral (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2023).

La falta de atención a los problemas de IE y DP es una tendencia preocupante que podría tener consecuencias negativas para el futuro de las empresas y sus economías, para ello, es necesario desarrollar políticas públicas y programas educativos que promuevan el desarrollo de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en todos los niveles, desde educación básica hasta formación profesional. De no atender estos problemas de manera oportuna, tendrá un impacto negativo y que es reflejada en la productividad, el bienestar y la competitividad de las organizaciones. En relación a la problemática dada en la empresa de telemarketing, se optó por utilizar la herramienta del árbol de problemas (ver anexo 6), para de esta manera poder plasmar y consolidar los principios y secuelas de la problemática en contexto. Los problemas encontrados son: la carente capacidad los trabajadores de dicha área para manejar sus emociones, debido al alto

índice de estrés y ansiedad que presentan los trabajadores tanto por la presión laboral como por razones de índole personal. Por otro lado, se percibe falta de motivación, pues el trabajador sólo se limita a hacer lo que se le se le pide ni un poco más ni un poco menos, por último, se observa la carencia de empatía para descubrir necesidades ajenas y entender las emociones que surgen en su entorno y las falencias en habilidades sociales debido a que no existe comunicación asertiva entre sus pares. En caso, de no encontrar solución a dichos problemas las principales consecuencias serán: (a) malas relaciones interpersonales y fracaso laboral; (b) el incumplimiento de objetivos por la empresa y (c) la disminución de productividad. De igual forma, también se pueden mencionar algunas deficiencias identificadas en relación al desempeño laboral. (i) falta de atención eficaz y eficiente a los usuarios; (ii) falta de capacidad para resolver problemas y conflictos en el trabajo, y (iii) falta de selección adecuada de personal, de modo que los colaboradores no tengan las instrucciones necesarias para el puesto que desempeñan. Por lo tanto, los objetivos marcados no se pueden alcanzar dentro del plazo. De no encontrar solución a dichos problemas la consecuencia más relevante sería el no cumplir con los metas trazados por la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la autoconciencia con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la autorregulación con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la empatía con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

¿De qué manera se relacionan las habilidades sociales con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad, Privada, Lima 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

Describir la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

Describir la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

Describir la relación entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

El presente aporte de investigación, se realizó con base a diversas teorías relacionadas con las dos variables para sustentar o brindar soporte al estudio presente, relacionadas a la variable “inteligencia emocional”, se aplica la siguiente teoría: (a) Teoría del modelo mixto de (Goleman, 1995), (b) teoría del modelo de Bar-On, y (c) teoría del modelo de competencias (Salovey y Mayer, 1985). De manera similar, la segunda variable “Desempeño Laboral” está respaldada por las siguientes teorías: (a) La teoría de la motivación intrínseca de Ryan y Deci (2022), postula que el desempeño laboral está motivado por las necesidades satisfechas que son primordiales para autogestionarse, responder competitivamente y mejorar las relaciones.; (b) La teoría del establecimiento de metas de Lucke (1968), muestra que las metas específicas y desafiantes conducen a un mejor desempeño laboral; y finalmente (c) la teoría científica de la gestión de Taylor (1911), resalta la relevancia de ser eficientes y productivos en el entorno laboral.

1.4.2 Metodológica

En cuanto al enfoque, se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimental de corte transversal y de tipo correlacional, que busque la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una Universidad Privada situada en Lima: una evaluación de los factores causales el desempeño laboral”, teniendo como finalidad principal poder identificar y comprender los problemas asociados a dichas variables de estudio. De esta manera, elaboramos un aporte positivo tanto en la parte de la teoría y de la práctica que sea útil para futuras investigaciones considerando los indicadores con sus respectivas dimensiones para reforzar la investigación.

1.4.3 Práctica

Esta investigación permite determinar qué tan relacionada está la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral. Con la finalidad, de que directivos y accionistas que representan la organización estudiada puedan remitirse y contrastar con temas de actualidad para comprender o estudiar cómo la gestión de la inteligencia emocional se refleja en el desempeño laboral. Esto crea una propuesta de valor destinada a impactar positivamente en la productividad y lo identificados que tienen que estar los trabajadores con la empresa en donde laboran.

1.5 Limitaciones de la investigación

El desarrollo de este estudio, inició en setiembre de 2023 y culminó en enero de 2024, se realizó íntegramente con recursos propios de los investigadores, específicamente en el departamento de telemarketing de una Universidad Privada ubicada en el centro de Lima, siendo ejecutado en partes iguales y sumando un total de S/12,000.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

En el contexto internacional la inteligencia emocional ha sido materia de muchos estudios en su afán por descubrir cuán ligada esta al desempeño laboral y cómo aporta para su adecuado desarrollo en diversas organizaciones como se detalla a continuación:

Peeraullee et al. (2020), en su estudio, investigaron cómo la inteligencia emocional influye en el desarrollo laboral de los empleados del sector privado en la República de Mauricio. En segundo lugar, examinaron si la satisfacción laboral impulsaba la complicitad entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se utilizaron análisis factoriales y modelos de ecuaciones en una muestra de 75 personas, cuyas respuestas se recopilaron mediante una herramienta conocida como cuestionario y se distribuyeron a través de Google Forms a los empleados designados para la encuesta. Los principales hallazgos fueron que la inteligencia emocional no impacta directamente, favorable o de alta significancia en el desarrollo laboral, pero sí tiene un impacto positivo en la satisfacción, lo que conduce a un excelente desempeño laboral.

Según De la Cruz (2020), en su estudio realizado en Colombia, encontró que la inteligencia emocional aumenta la satisfacción laboral y que el 10% de los empleados tenía un nivel elevado de inteligencia emocional. Esto demuestra que muchas empresas han utilizado la conducción de la inteligencia emocional para reducir la rotación de personal, mejorar sus habilidades, competencias y enseñar a los empleados cómo manejar la autoconciencia. La teoría de Goleman, asevera que los seres humanos son capaces de controlar de mejor manera sus emociones al verse ante sus desafíos diarios.

Tănăsescu y León (2019), mencionan en su estudio que tiene como nombre inteligencia emocional, estrés ocupacional y desempeño laboral en el sistema bancario rumano: que para dicho estudio usó el enfoque de caso. El objetivo de la investigación fue apreciar el grado de la inteligencia emocional, el nivel de estrés en el ámbito de trabajo y desempeño a nivel laboral de los colaboradores del área administrativa de ING Bank Romania.

Nacionales

Del mismo modo en el contexto nacional se encontraron los siguientes aportes:

Alva y Chávez (2019), realizaron un estudio para la Licenciatura en RRHH de la Universidad de Ciencias Aplicadas en Perú. Dicha investigación se dio en el año 2019 cuyo título fue “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de Empleados en compañía del Sector Rotal”. El objetivo del estudio fue comprobar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Utilizaron la técnica de muestreo probabilístico al azar para escoger una muestra de 300 colaboradores. Además, se utilizó el cuestionario de 25 ítems, se realizó la prueba de hipótesis de ambas variables, obteniendo un valor “P” igual a 0.001, también se halló la correlación de Spearman para conocer el grado de relación de ambas variables, dándonos un resultado de 0,715.

En su investigación, Gálvez (2021), examinó la conexión entre el IE y el desarrollo laboral de una empresa de externalización en el que utilizó el diseño metodológico tipo descriptivo correlacional con 120 informantes entre 20 a 53 años ($M=36.49$; $DE=8.09$), usando el instrumento de recolección de datos con un cuestionario, que fue aprobado por Saldaña (2020). Además, se demostró de manera estadística que la IE se relacionó de modo positiva y moderada ($r = 0,34$; $p = 0,01$) con el desempeño de los trabajadores, teniendo una mayor influencia la motivación por encima del desempeño ($r = 0,35$; $p = 0,01$). A diferencia, del autoconocimiento, habilidades

sociales, empatía y autorregulación, alcanzando un pequeño nivel ($r > 0,20$). Es por ello, que aceptaron la hipótesis planteada por los investigadores, la inteligencia emocional crece de acuerdo al nivel del desempeño de empleados de dicha la compañía outsourcing.

Bartra y Torres (2019), llevó a cabo un estudio para lograr al nivel de Magister en administración de empresas, cuyo título fue: “Impacto de la IE en el desempeño de los empleados en una empresa tecnológica de Lima Metropolitana, El propósito fue establecer como impacta la IE en el desempeño laboral. El estudio usado fue de tipo causal, descriptiva correlacional haciendo uso del enfoque cuantitativo, teniendo una población total de 2500 trabajadores. Se empleó en dicho estudio, un muestreo probabilístico aleatorio constituida por 245 trabajadores. Se aplicó como instrumento la encuesta de Salovey y Mayer TMMS-24 y la prueba Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991), cuyos resultados de este estudio fueron evaluados con un factor estadístico de Pearson de 0,780, cual evidencia que la IE de los empleados impacta en el desempeño laboral.

Saldaña (2020), en un estudio dirigido a investigar si tiene una relación entre la IE y el desempeño laboral, encontró que los empleados de una consultoría internacional en Lima, cuya investigación fue tipo básico - correlacional, con diseño no experimental, teniendo un total poblacional de 134 trabajadores, se obtuvo de forma aleatoria una muestra de 100 trabajadores, aplicando materiales diversos de auditoria legítima de grado politómica ordinal, validados por expertos que realizaron el análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach, teniendo como puntuación (0.840), a su vez aplicaron la prueba de Rho de Spearman (0.840), teniendo como resultado bilateral de 0.00, siendo mínimo a lo que se pensó obtener como resultado, concluyendo que existía una correlación positiva y alta entre la IE y desempeño laboral.

Paz (2019), llevó a cabo una tesis no experimental en la ciudad de Trujillo, de tipo correlacional, en el que se evaluó y tomó como población total a 27 empleados del área de administración y operatividad de la compañía Gráfica en Trujillo. El estudio se basó el inventario de IE de Baron Ice, como herramienta y consideró la relación entre el IE y para calcular la ocupación laboral. Se usó el cuestionario de auditoría, obteniendo un Rho de Spearman de 0.875, la cual indicó una significancia de 0.05, esto evidenció que hay una alta nivel correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Samudio (2022), en su investigación titulado, "IE y el desempeño laboral en el Municipio de Huari, 2019", en la cual tuvo como objetivo determinar cómo la IE interviene en el desempeño laboral de sus empleados, donde presentó la hipótesis de que la inteligencia emocional presenta una gran dominio en el beneficio de los colaboradores en el entorno laboral, durante ese tiempo de investigación, uso el método de tipo aplicable, con alcance interpretativo, diseño no experimental y enfoque híbrido un rango interpretativo , un diseño no experimental y un enfoque híbrido. Contaba con 247 trabajadores, cuyo hallazgo revelaron la correlación mediante la prueba de Spearman sobre las variables, evidenciando una correlación de 0,626 que se interpreta favorablemente.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Inteligencia Emocional

Este concepto establecido por Martins (2023) abarca la capacidad emocional, exponiendo que, tiene la disposición para identificar y entender nuestras propias emociones y la de otros. Por ello, se considera una capacidad esencial para colaborar efectivamente en el lugar de trabajo, fortaleciendo las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva. Por otro lado, Iberdrola (2023) dice que la inteligencia emocional empleada en el trabajo, es una de las aptitudes más

deseadas por las organizaciones actualmente, más aún, con la acelerada automatización de tareas que suelen darse de manera rutinaria. Asimismo, Bariso (2020) puede conceptualizar la IE como la capacidad que posee el ser humano para emplear dicha capacidad y poder amoldar su comportamiento y la relación con sus semejantes, es decir, es la facultad de conducir las emociones para sacar ventaja y no dejar que actúe de forma desfavorable para sí mismo. Caballero (2020) afirma que, la inteligencia emocional se entiende como el cociente emocional (EQ), pues dando un adecuado manejo de dicha capacidad podrá ayudar a contrarrestar uno de los males más severos como es el estrés, que aqueja actualmente a los seres humanos, sin importar los sectores en el que se desenvuelven. Finalmente, el psicólogo Daniel Goleman, conceptualiza a la inteligencia emocional como la habilidad de identificar emociones ajenas y propias para poder responder de forma positiva a ellas, Bello (2021) manifiesta que son habilidades que permitirán adaptarnos ante cualquier cambio en el entorno, tanto personal como laboral.

En resumen, se considera que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades y competencias que permiten a los individuos gestionar sus emociones de forma eficaz, lo que tiene implicaciones positivas para mejorar el entorno de vida, la manera de relacionarnos con los demás y el éxito profesional.

Las emociones

Yabar (2016) establece que las emociones son las respuestas a los estímulos externos e internos a los que están expuestos los seres humanos tanto en la vida personal como laboral y pueden expresarse positiva o negativamente, dependiendo del escenario y del nivel de autoestima con el que nos encontremos, algunas de ellas son: ansiedad, miedo, ira, felicidad, amor, disgusto o tristeza.

Por lo tanto, es importante identificar dichas emociones para poder tener un buen dominio y control de ellas.

Teorías de Inteligencia Emocional

Esta investigación, presenta como cimiento las teorías siguientes: La teoría del modelo mixto de Daniel Goleman (1995) combina habilidades emocionales y rasgos de personalidad; mejora la inteligencia emocional abordándola desde una perspectiva de la teoría del desarrollo centrada en predecir resultados que sea directamente aplicable a los dominios laborales y organizacionales. Por tanto, Santana (2020) considera una teoría híbrida basada en el conocimiento, el aspecto personal, la estimulación, las emociones, la inteligencia y la neurociencia; Esto significa que implica procedimientos psicológicos.

La teoría del modelo de Bar-On (1997), definen la inteligencia emocional como "un conjunto de destrezas, herramientas y comportamientos emocionales y sociales que establecen el grado en que reconocemos, comprendemos y controlamos nuestras emociones", y definen esta variable como uno de los modelos teóricos que intenta explicar y medirlo. Además, Bar-On afirma que la inteligencia emocional se compone principalmente de 5 elementos: intrapersonal, interpersonal, adaptación, y la gestión del estado de ánimo y del estrés. Dichos elementos tienen una variedad de habilidades emocionales, como autoconciencia, asertividad, empatía, resolución de problemas, tolerancia al estrés y optimismo. Para Astete (2019) es importante mencionar que Bar-On desarrolló una prueba psicométrica llamada Lista de Cociente Emocional (EQ-i), que mide la inteligencia emocional y social de las personas.

Por otro lado, tenemos la teoría del modelo de competencias de Salovey y Mayer. Este modelo nos ayuda a comprender cómo se construyen y organizan las emociones en nuestra mente y cómo se manifiestan en nuestro comportamiento. Meyer y Salovey propusieron un modelo

teórico de cuatro vertientes para evidenciar y describir las duraciones de la inteligencia emocional, que consta de cuatro destrezas emocionales interrelacionadas correspondientes a cuatro niveles jerárquicos. Lograr las habilidades más complejas, como la gestión de las emociones, requiere cada una de las habilidades fundamentales anteriores. Adicionalmente, ASATA (2020) afirma que estos cuatro dominios son: percepción de emociones, pensamiento impulsado por emociones, comprensión y estudios de emociones y regulación de emociones.

Evolución de la teoría de inteligencia emocional

El coeficiente intelectual emocional ha experimentado enormes cambios a lo largo de los años desde su nacimiento en la década de 1960. Actualmente, se ha transformado en uno de los temas de estudio y aplicación importantes del mundo, atrayendo las miradas de conocedores con alta experiencia a nivel mundial. He aquí, un breve resumen de cómo la inteligencia emocional ha cambiado con el tiempo: en 1965, el psicólogo Michael Beldock acuñó el término "inteligencia emocional" en un artículo de la revista *Psychological Inquiry*. De manera similar, en 1975, Howard Gardner formuló la teoría de las "inteligencias múltiples", donde, la IE pasa a ser una de las ocho inteligencias. Posteriormente, el término IE se introdujo allá por 1983 en un artículo del psicólogo John Mayer y el periodista Peter Salovey. En 1990, el psicólogo Peter Salovey y el profesor Jack Myers de la Universidad de New Hampshire publicaron un artículo en el que definían la inteligencia emocional como “la capacidad de apreciar y formular emociones, integrar las emociones en el pensamiento y utilizar la comprensión y el razonamiento emocional, así como la capacidad de autocontrolar, regular emociones” y otros. Pero en 1995, Daniel Goleman publicó el libro *Inteligencia Emocional*, que se transformó en un éxito de ventas y popularizó el término en todo el mundo. Dos años más tarde, en 1997, se creó el "Consortio de Investigación en Educación en Inteligencia Emocional" (CREIO), fundado por Daniel Goleman y otros investigadores, para

promover el uso de la inteligencia emocional en la educación, la investigación y su aplicación. Posteriormente, en el año 2000, el psicólogo David Caruso y la autora Lisa Rees publicaron el libro "The Emotional Intelligence Manager", que popularizó la atención de la inteligencia emocional en los negocios. En 2005, la OMS reconoció el grado de inteligencia emocional en el bienestar mental y la incluyó en los planes de promoción de la salud; ya el año 2010, la organización no gubernamental "Six Seconds" lanzó la certificación "Practicante de Inteligencia Emocional". Además, en 2013, la organización no gubernamental EI Alliance creó el primer programa de certificación "Emotional Intelligence Coach".

Después de los hechos antes mencionados, la inteligencia emocional sigue siendo un tema muy importante hasta hoy y ha sido objeto de investigaciones en diversos sectores (principalmente en las organizaciones), intentando poner en primer plano el alcance de su dominio en el conducta y desempeño de los colaboradores ya que de ello dependerá el cumplimiento de los objetivos marcados.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Respecto a esto, Rosales (2022) afirma que los modelos propuestos en este estudio se adoptaron el de Daniel Goleman, en el que señaló la complementariedad entre la inteligencia emocional y el coeficiente intelectual, y propuso cinco dimensiones que nos ayudan a determinar el contenido de la inteligencia emocional

Autoconciencia: Samudio (2022) establece que es identificar las propias fortalezas, debilidades y la capacidad de desempeñarse en el lugar de trabajo. La autoconciencia supera la propia evaluación de manera consciente de una persona y moviliza profundamente las habilidades innatas de toma de decisiones de una persona, repercutiendo así en los factores del desempeño.

Es decir, la autoconciencia viene a ser el reflejo de nuestra propia conciencia, de conocer lo que podemos dar y también nuestras limitaciones que se verá reflejado directamente en nuestro desempeño.

Autorregulación. Es la habilidad que poseemos para controlar las reacciones y manejarlas ante cualquier acción en diversas situaciones. Se comprende según Rosales (2022) que dicha capacidad que facilita a una persona autorregular sus emociones y resistir ciertos estados de emoción negativa.

Es decir, esta dimensión permite modular nuestras emociones ante cualquier situación y poder responder de manera positiva sin dejarnos afectar por la negatividad.

Motivación. Puede entenderse como un estado de ánimo emocional que orienta, promueve y ayuda a alcanzar las metas. Esta habilidad única ayuda a superar habilidades y destrezas.

En líneas generales, esta dimensión viene a ser la energía que nos mueve o impulsa a realizar una acción para un fin determinado.

Empatía. Según Aldana (2021) es la disposición de entender y concebir las emociones de los demás, y facilita convertirse en parte de ellos.

Es decir, la empatía permite ponerte en el lugar del otro y te permite poder sobrellevar una determinada situación sin cuestionarla.

Habilidades sociales. Es la facilidad con la que interactúas con los demás y afectas sus emociones. Esta práctica le permite construir relaciones con los demás y fortalecer amistades (Rosales, 2022).

Por lo tanto, se puede concluir que esta habilidad ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales, creando un entorno cálido y en las organizaciones un buen clima laboral.

Tipos de Inteligencia Emocional

Peiró (2021), menciona en su artículo, que Daniel Goleman expresa dos diferentes tipos de IE las cuales son:

Inteligencia intrapersonal: el tipo de inteligencia está asociada a los humanos. De esta forma, una persona aprende a reconocer sus emociones y controlarlas para poder hacer frente de manera superada las dificultades que puedan brotar en el día a día.

Es decir, es la capacidad de conocerse internamente para saber cómo actuar ante los que sentimos en diferentes situaciones.

Inteligencia interpersonal: es saber reconocer las emociones de los demás. Por ello, es importante destacar algunos elementos de esta opción para perfeccionar las relaciones con los individuos y aprender a ponerse en el lugar de los demás. Aquí es donde entra a tallar principalmente las habilidades sociales, la empatía o asertividad.

Es decir, poseer una habilidad extra para identificar lo que siente otra persona y poder entender sus posibles reacciones.

Características de la inteligencia emocional

Vallejo y Quiroga (2017), individuos con un elevado nivel de inteligencia se manifiestan por ser más conscientes de sus emociones, reconocerlas y dejarlas fluir, imaginar metas, proyectos y hacer las cosas de una manera particular. Toman decisiones de una manera que no afecta su vida personal o profesional. Por eso, para desarrollar el buen humor, sopesan sus acciones, analizan sus acciones y emociones, se critican a sí mismos. Además, suelen inspirarse constantemente, plantearse nuevas metas y objetivos.

En líneas generales, cumplir con estas características atribuidas a la inteligencia emocional, facilita la manera de responder de modo positiva a todas las circunstancias que se presentan en nuestro día a día.

Variable 2: Desempeño Laboral

El desempeño laboral es un argumento algo complejo ya que fue definido con una serie de conceptos y por diferentes autores:

Este concepto según Chiavenato (2000) precisa como las conductas de un empleado que son esenciales para llegar a la meta trazada por la organización. De tal forma, el desempeño da forma a la estrategia de un individuo para lograr las metas deseadas. Por otro lado, Fernández et al. (2022), lo conceptualizan como el grado que tiene un trabajador para cumplir con las expectativas de su trabajo. Es decir, realiza su trabajo de forma correcta y siguiendo el procedimiento indicado para obtener un resultado positivo.

Por otro lado, se dice que el desempeño laboral brinda los resultados de la productividad de un individuo y es la efectividad de las personas de la organización, la cual es necesaria para que funcione satisfactoriamente. De tal manera, Sumba, Moreno, & Villafuerte (2022) afirma que el desempeño de los colaboradores dependerá de la manera en que se comporta, así como de sus logros obtenidos.

Es decir, que, mediante el desempeño laboral, los individuos manifiestan sus habilidades y destrezas, demostrando conocimiento y desarrollando competencias laborales, que, al complementarse con la experiencia, tomando en cuenta lo que sienten, lo que los motiva, los valores que los cimienta, logran cumplir con eficacia y eficiencia las funciones que el cargo asignado lo requiera. Además de ello, aprovechando al máximo su jornada de trabajo sin dejar de lado los estándares de seguridad a la que se rige la empresa.

Teorías del desempeño laboral

Esta investigación señala las siguientes teorías como cimiento: La teoría de la Motivación Intrínseca de Rayan y Deci (2000); donde señala que las personas pueden actuar de forma

proactiva y comprometida o un tanto calmados y orientados, de acuerdo a las situaciones que su entorno en él se desempeña. Como resultado, las investigaciones establecidas en la teoría de la autodeterminación se han centrado en situaciones sociales que apoyan o dificultan los métodos naturales de automotivación y mejora psicológica saludable. Se analizan específicamente los elementos que promueven y alteran la motivación intrínseca, la autorregulación y el bienestar. Los resultados han llevado al postulado de 3 necesidades psicológicas congénitas: competencia, autonomía y relación. La motivación y la salud mental aumentan cuando estás feliz, pero disminuyen cuando estás frustrado. Además, también se considera la relevancia de estas necesidades y procesos psicológicos en sitios como la medicina, la educación, el trabajo, el deporte, la religión y la psicoterapia.

De la misma manera, la teoría de la fijación de objetivos de Locke (1968) sostiene que los objetivos específicos y desafiantes aumentan el rendimiento laboral. La teoría sostiene que las personas toman decisiones adecuadas antes de buscar y crear sus propias metas. Las personas se comprometen a lograr sus objetivos una vez que se han establecido. Locke define la autoeficacia como la creencia de que uno es capaz de completar una tarea particular o, por lo tanto, lograr una meta particular. La confianza en la adecuada capacidad para conseguir este objetivo aumenta con la autoeficacia. Esta teoría se centra en los recursos humanos, el área de los empleados y las organizaciones. Por tanto, según la teoría, las metas dicen a los empleados qué hacer, qué desarrollar y cuánto esfuerzo invertir. Locke dijo que la satisfacción de los empleados de cualquier organización estaba relacionada con la consecución de sus objetivos y para mantener la motivación, las metas deben ser claras y alcanzables, según esta teoría, Locke afirma que es necesario alcanzar los siguientes objetivos: Se trata de pasar de lo simple a lo complejo y lograrlo gradualmente. Deben ser claros y establecer el nivel de desempeño requerido y las recompensas

que proporciona y se deben tener en cuenta las diferencias individuales entre las personas. Ruiz, (2019) afirma que los objetivos fijados para los empleados también deberían ser lo suficientemente interesante.

Finalmente, tenemos la teoría de la gestión científica de Frederick Winslow Taylor (1911). Esta teoría se basa en un conjunto de elementos trazados para describir con precisión los objetivos y procedimientos de una empresa para obtener mejoras en la productividad. Cuyos pasos utilizados es observar, experimentar y analizar las posibilidades y resultados. Esto implica observar el lugar donde desarrolla sus funciones, experimentar con diferentes maneras o técnica de realizar el trabajo y analizar las consecuencias de las variaciones realizadas en el entorno organizacional. En resumen, estas teorías representan, en cierto sentido, un hito en la era industrial, ya que introducen nuevos usos de las herramientas científicas y la tecnología disponible para aumentar la eficiencia.

Dimensiones del Desempeño laboral

Chiavenato (2017), expuso que las destrezas laborales se basaron en las habilidades que exhibe un empleado para lograr las metas establecidas y la responsabilidad que exhibe al realizar las tareas asignadas de acuerdo con el puesto de trabajo asignado. Los factores utilizados para evaluar el desempeño laboral incluyen diversas cualidades, crecimiento, satisfacción laboral, capacidad de aprendizaje, eficiencia laboral, capacidad para llevarse bien con los demás.

La **dimensión de satisfacción laboral**, indica que las emociones positivas hacia un trabajo generan evaluaciones de su desempeño.

Es decir, viene a ser la percepción de los trabajadores con respecto a su lugar de trabajo y a sus funciones, implica el grado de comodidad y el cubrir todas las expectativas en su entorno laboral.

Este aspecto está representado por **tres indicadores: reconocimiento**, es decir, los incentivos o beneficios que se ofrecen a cada empleado; **compensación**, es financiera justa y razonable en términos de desempeño en el trabajo; **oportunidades de desarrollo**, es decir, avance profesional proporcionado a todos los empleados en beneficio de un desempeño laboral superior.

Por lo tanto, se puede decir que, si los colaboradores perciben estos tres indicadores en su centro de labores, lograrán sentir mayor satisfacción, cosa que se verá manifestada en la productividad y en su desempeño.

La **dimensión de actitud y desenvolvimiento**, describe la actitud de una persona en el trabajo y la manera en que se comporta en un nuevo ambiente.

Es decir, la dimensión es el comportamiento de los empleados ante determinadas situaciones del entorno laboral y la forma en que realizan o desarrollan las tareas que tienen asignadas.

Se divide en **tres indicadores: entusiasmo**, es un estado mental explosivo que provoca el ejercicio; **Interés y producción** son los significados aplicados a la elaboración y ejecución de acciones; la **iniciativa** ocurre a la hora de que las personas generen principios o desarrollen otros conocimientos aportando significativas a la organización de manera creativa.

Es decir, para poder mostrar buena actitud y desenvolverse adecuadamente, el colaborador, debe actuar con buen ánimo, y dependerá del significado que le da a su trabajo, no sin antes mostrar que tiene absoluta capacidades de producir pensamientos que sumen en su organización.

La **dimensión de habilidad de aprender**, se refiere a las diversas habilidades que poseen los individuos para resolver y aplicar los conocimientos recién aprendidos. Por tanto, este aspecto facilita la oportunidad de que los empleados aprovechen todo lo que su carrera tiene para ofrecer en términos de nuevos conocimientos e innovación.

Este aspecto se categoriza en **tres indicadores**. **Aprender velozmente**, es la destreza de formarse nuevos conocimientos rápidamente; **aprendizaje medio** es la capacidad de lograr el aprendizaje lentamente y durante un largo período de tiempo; **apreciación negativa**, están determinadas por las calificaciones negativas y los registros de las actividades realizadas. En conclusión, podemos decir que la capacidad de adherirse a esta dimensión depende de la rapidez con la que se pueda aprender o captar la información.

La **dimensión de Calidad del Trabajo**, se basa en la manera en que se ejecutan las acciones sin afectar el progreso fructífero de las actividades laborales. Tiene las siguientes **métricas**: **Trabajo excelente**, es la disposición de desempeñarse productivamente en condiciones favorables; **Calidad media**, Es el talento de ejecutar acciones positivas productivas en ambientes adecuados; **Evaluación negativa**, cuando se considera que el proceso de producción se ha realizado en cantidades inadecuadas.

Es decir, la capacidad de trabajar de manera eficiente en perfectas condiciones y lograr una mayor productividad.

Finalmente, la **dimensión de la forma de relacionarse con los demás**, se cumple cuando los individuos se relacionan socialmente, lo que resulta necesario para interactuar tener una mejor comunicación y fortalecer nuestras habilidades blandas.

Esta dimensión se divide en **tres indicadores**: **excepcionalmente aceptado**, esta habilidad de relacionarse bien con los demás se desarrolla de manera exitosa; **dificultad de relación**, se determinan si la conexión de una persona con el entorno es débil. Si no estás interesado en establecer vínculos en el trabajo, estás demostrando que no estás trabajando lo suficientemente bien con los demás.

Se refiere, a que para desarrollar dicha dimensión se tiene que evaluar si el colaborador tiene aceptación de su entorno, presenta dificultades para interactuar con los demás o si su relación es pésima y dificulta llegar a los objetivos en común.

Evolución de las teorías del desempeño laboral

En lo que respecta al desempeño laboral, se ha desarrollado diversas teorías que dan un alcance considerable año tras año a la inteligencia de los seres humanos, representando como una base o pieza fundamental de las organizaciones. Según Medina (2017), ya en la época media, los jefes acostumbraban a usar un método para calificar o atribuir tanto a ellos como a sus subordinados y de ese método se obtenía un cálculo de su desempeño, la primera serie se usó en una empresa de fábrica textil, la cual se basaba en la productividad frecuente de los trabajadores. Además, Topa & Morales (2006) añaden que, en la cual retribuían a cada trabajador con un libro, siendo el supervisor el encargado de evaluar su desempeño diario clasificando los niveles a través de colores para diferenciar su rendimiento. Tiempo después, Drucker (1999), examinó nuevos conceptos referentes al desempeño laboral, en la cual recomienda plasmar nuevo contenido para tener mejor entendimiento de este vocablo, haciendo usos de medidas innovadoras. Chiavenato (2002) expuso que el desempeño es la habilidad que tiene el personal de lograr sus objetivos dentro de centro laboral.

En líneas generales, el desempeño laboral hasta la actualidad sigue su curso en cuanto a evolución ya que para las empresas es cada vez más necesario entender a través del estudio y el acceder a la información para atender problemas relacionados a sus colaboradores porque saben que son pieza clave en el logro de metas establecidas por la empresa a la que pertenezcan.

2.3 Formulación de la Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

2.3.2 Hipótesis específica

HE1: Existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

HE2: Existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

HE3: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

HE4: Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

HE5: Existe relación entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El estudio presente utilizó métodos **analíticos, hipotético y deductivo** para establecer la correlación entre estas dos variables: la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Luego se realiza el análisis detallado de los datos obtenidos. Además, los problemas que enfrentan los empleados de los departamentos de telemarketing de una Universidad Privada se examinan en profundidad mediante el desarrollo de hipótesis y razonamientos deductivos.

Según Ortega (2023) el método analítico es uno de los más importantes porque puede combinar el poder del método científico con procesos más serios para poder dar solución a cualquier conflicto presente en la empresa. Por otro lado, Lifeder (2021) afirma que el método **deductivo**, es la manera de razonar derivada del método científico y se dice que tiene como meta derivar una secuencia congruente partiendo de una variedad de proposiciones; es decir, si los resultados son verídicos, entonces las síntesis también lo serán. Finalmente, Bastis consultores (2021) afirman que el método de **hipotético** es un planteamiento de investigación basado en la teoría que explica cómo suceden las cosas y deriva y prueba hipótesis.

3.2 Enfoque de la investigación

El trabajo utiliza un planteamiento cuantitativo para evaluar las variables estudiadas "inteligencia emocional y desempeño laboral" y ayuda en la recopilación y síntesis de datos numéricos. La recopilación y estudios de datos numéricos también utiliza herramientas y técnicas estadísticas que ayudan a clasificar, medir y analizar variables. Para Placencia (2023) este enfoque tiene como objetivo obtener resultados confiables y precisos que sean de provecho a la hora de decidir.

3.3 Tipo de investigación

Aplicamos el tipo de investigación básica. En concordancia a esto Esteban (2018) señala que es fundamental por ser la base de la investigación aplicada; es principal para el avance científico

3.4 Diseño de la investigación

La investigación se basa en un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Es un diseño no experimental porque las variables no se modifican y simplemente se observan e interpretan para llegar a una conclusión. De manera similar, Huairé (2019) dice que un estudio correlacional transversalmente porque busca establecer la relación entre dos variables de estudio en un momento determinado. Proporcionar a los investigadores información para responder al estudio Este objetivo implica un diseño no experimental que observa el comportamiento de las variables sin manipular la información obtenida del estudio mediante técnicas de encuesta. De manera similar, se expresa como un diseño transversal. Este diseño aborda el estado de la cuestión bajo investigación. Esto incluye utilizar indicadores descriptivos o proporcionar explicaciones sobre estos indicadores.

En cuanto a los objetivos presentados en la investigación, se utilizó un diseño de campo, donde la realidad brinda información interesante para abordar la situación en estudio, es decir, proviene de una población que participa en una investigación en una institución académica.

3.5 Población, muestra y muestreo

Según Velázquez (2023) una población es un grupo completo de constituyentes que comparten propiedades entre sí, también conocido como universo. Por otra parte, Condori (2020) agrega que la población es un grupo o el número total de elementos analizados en un estudio determinado. En este estudio se utilizó a 53 funcionarios de ambos sexos, del sector comercial de una universidad,

con un rango de edad de 18 a 45 años y un nivel socioeconómico medio, y los datos consistieron principalmente en: Se consideran cuatro unidades principales de información para la recolección.

El gerente comercial: bachiller en administración con experiencia en el área de ventas, encargada de reuniones con diferentes áreas para obtener los prospectos y metodologías de trabajo. La asistente de ventas: que tiene conocimiento en el área de ventas, encargada de enviar avances de ventas acumuladas, tardanzas, estados y ventas diarias. La asistente de admisión: tiene conocimiento de ventas, encargada de la admisión de los alumnos, coordinación de recepción de documentos solicitados a los alumnos según modalidad de ingreso. El supervisor: conocimientos empíricos en ventas, encargados de asignación de colas de los asesores e indicar las estrategias de gerencia. Como también, están considerados todos los colaboradores que abarcan en conjunto el área de telemarketing de la universidad materia de estudio sumando el total de muestra.

Básicamente, una muestra es un grupo pequeño dentro de una población. Se puede decir, que es un grupo más pequeño de elementos que conforman una población.

De manera similar, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) establece que una muestra probabilística es un subconjunto de una población en la que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra. Esto significa que el estudio utiliza una muestra de 53 empleados que conforman el total de la población, ya que se trata de un área específica de la empresa en la que está conformada por dicha cantidad reducida de trabajadores.

3.6 Variables y operacionalización

Goleman (2010) la inteligencia emocional se define como ser consciente de las emociones propias y de los demás, estar motivado y gestionar adecuadamente las interacciones consigo mismo y con los demás.

Operacionalmente, la inteligencia emocional incluye cinco características: autoconciencia, autorregulación, estimulación, empatía y la habilidad social, cada característica contiene seis ítems, sumando un total de 30 ítems.

Según Chiavenato (2022), el desempeño laboral se refiere a los comportamientos de los empleados y a los comportamientos que son significativos para lograr las metas de la empresa. Chiavenato (2017), precisa el desempeño laboral como el nivel de aceptación de un empleado, por un conjunto de actitudes y desarrollo de destrezas que conducen a la calidad del trabajo.

Operacionalmente, el desempeño laboral incluye cinco dimensiones: satisfacción laboral, actitud y desempeño, capacidad de aprendizaje, calidad del trabajo y relaciones con los demás. Cada dimensión contiene seis ítems, para un total de 30 ítems.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Este estudio baso un cuestionario como método de recolección de datos. Según Hernández y Mendoza (2018), afirman que una encuesta es un conjunto de preguntas encaminadas a medir una o más variables.

3.7.2 Instrumentos

Para realizar la investigación se manejará un cuestionario como herramienta de recolección de datos. Según Hinojosa (2023) los cuestionarios son una herramienta esencial para que los investigadores obtengan información primaria. Al hacer preguntas a los encuestados, se pueden recopilar datos e información homogéneos para realizar una encuesta.

3.7.3 Validación:

Se define como un método para medir eficazmente un concepto particular con el fin de evaluar una investigación, es decir si la calidad y la confiabilidad están garantizadas como se muestra en la tabla 1, relacionada a los expertos que validaron nuestro instrumento.

Tabla 1

Relación de expertos validadores del instrumento

Ítem	Apellidos y nombres	Grado	Puntuación V de Aiken
1	Arce Guevara Ernesto	Magister	1.00
2	Velásquez Bermeo Manuel Ignacio	Magister	1.00
3	Angulo Cortejana Mercy Evelyn	Magister	1.00
4	Vílchez Vera Segundo Alonso	Magister	1.00

3.7.4 Confiabilidad

Para Arias (2012) la confiabilidad generalmente resulta de aplicaciones repetidas en la misma muestra de sujetos y que producen resultados similares. Recopilar información precisa se considera un factor importante para establecer si una herramienta cumple con los requerimientos para garantizar los resultados obtenidos.

La confiabilidad en un campo particular del conocimiento es la tendencia a cometer más o menos errores con respecto a un proceso particular, especialmente mediciones o investigaciones utilizando un instrumento o procedimiento. Es decir, qué tan confiables son los diversos métodos utilizados en la investigación.

Para la investigación se aplicó la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.883 es decir 88% para las 60 preguntas como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,883	,906	60

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En cuanto a la recopilación de datos, el estudio utilizó la encuesta y cuestionarios realizados mediante Google Forms. De igual forma, luego de realizar esta encuesta de manera virtual, los resultados obtenidos fueron descargados y sintetizados mediante una escala Likert. Luego la base de datos se importó de manera integrada mediante herramientas SPSS V.26 y se reflejó estadísticamente de manera descriptiva e inferencial utilizando la estadística descriptiva evidenciadas en tablas y gráficos que se interpretan según medias, rangos, frecuencias y sumas.

La estadística inferencial realiza mediciones de confiabilidad alfa de Cronbach. A continuación, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para determinar si los datos generados son paramétricos o no paramétricos. Finalmente, realizamos la prueba de contraste de hipótesis utilizando Rho de Spearman (no paramétrico) por ser un estudio de tipo correlacional no experimental.

3.9 Aspectos éticos

El presente estudio utilizó las normas APA versión 7 para la escritura y referenciación de las citas y aportes relevantes que dieron valor a nuestro estudio y se continuo con los lineamientos marcados por nuestra Universidad Privada Norbert Wiener. Por otra parte, respecto al porcentaje de

similitud, fue validado que cuenta con un (16%) y para la construcción del instrumento se utilizó de forma responsable y ética la inteligencia artificial. Asimismo, contando con la aprobación del juicio de expertos para su validación. Finalmente, para la ejecución del instrumento para la unidad de análisis, se contó con la colaboración de los trabajadores de la Universidad Privada específicamente de los del área de Telemarketing para poder recolectar la data obtenida.

CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

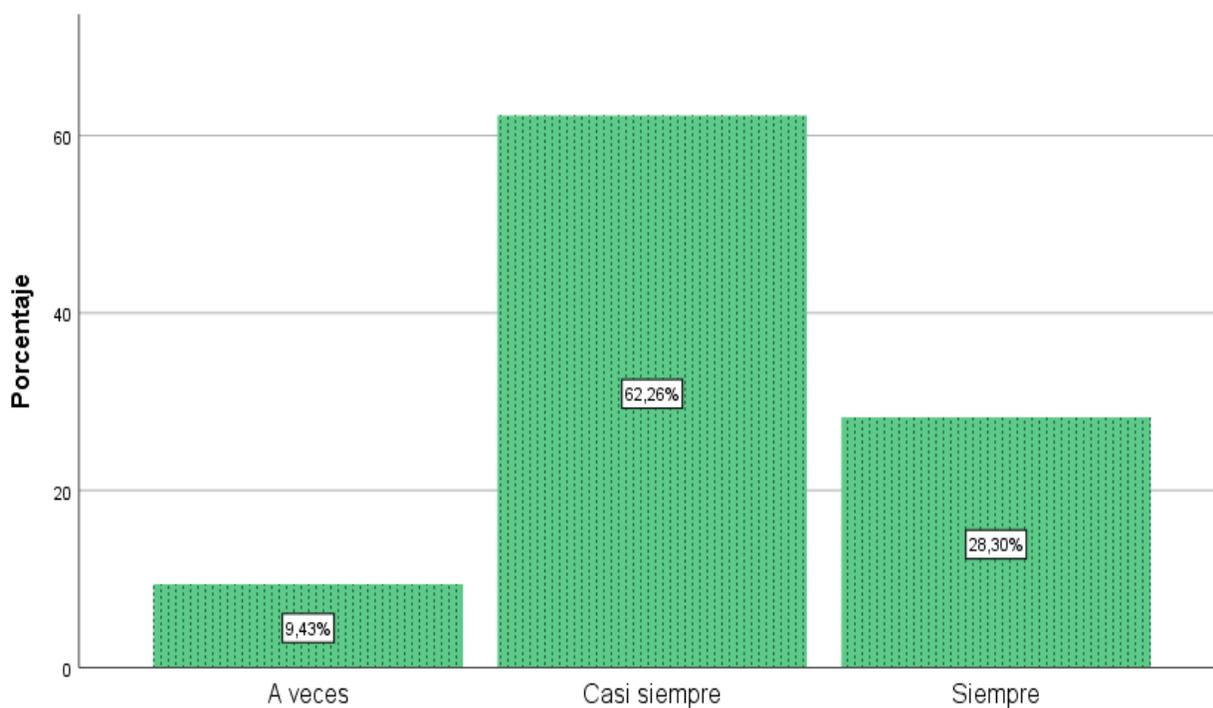
4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: Inteligencia Emocional

Figura 1

Variable 1: La inteligencia emocional.

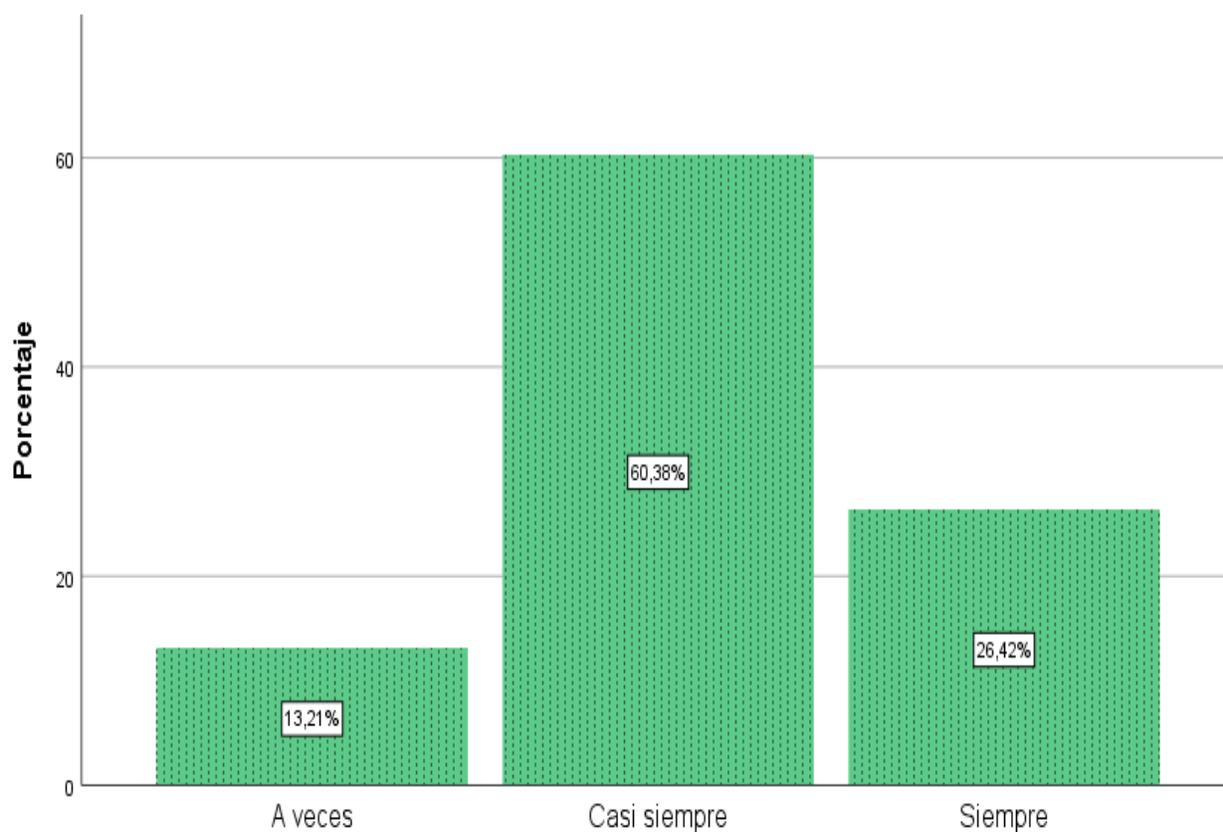


Interpretación:

En cuanto a la figura 1, se aprecia que el 9.43% de los encuestados tienen una opinión a veces en cuanto a la inteligencia emocional, mientras que el 62.26% casi siempre y el 28.30% siempre concuerda con la importancia que tiene la inteligencia emocional. Es decir, para la mayoría de los encuestados la inteligencia emocional tiene relevancia y es un factor influyente en el desarrollo de su vida cotidiana.

Dimensión 1: Autoconocimiento**Figura 2**

Dimensión 1: Autoconocimiento de la Inteligencia emocional

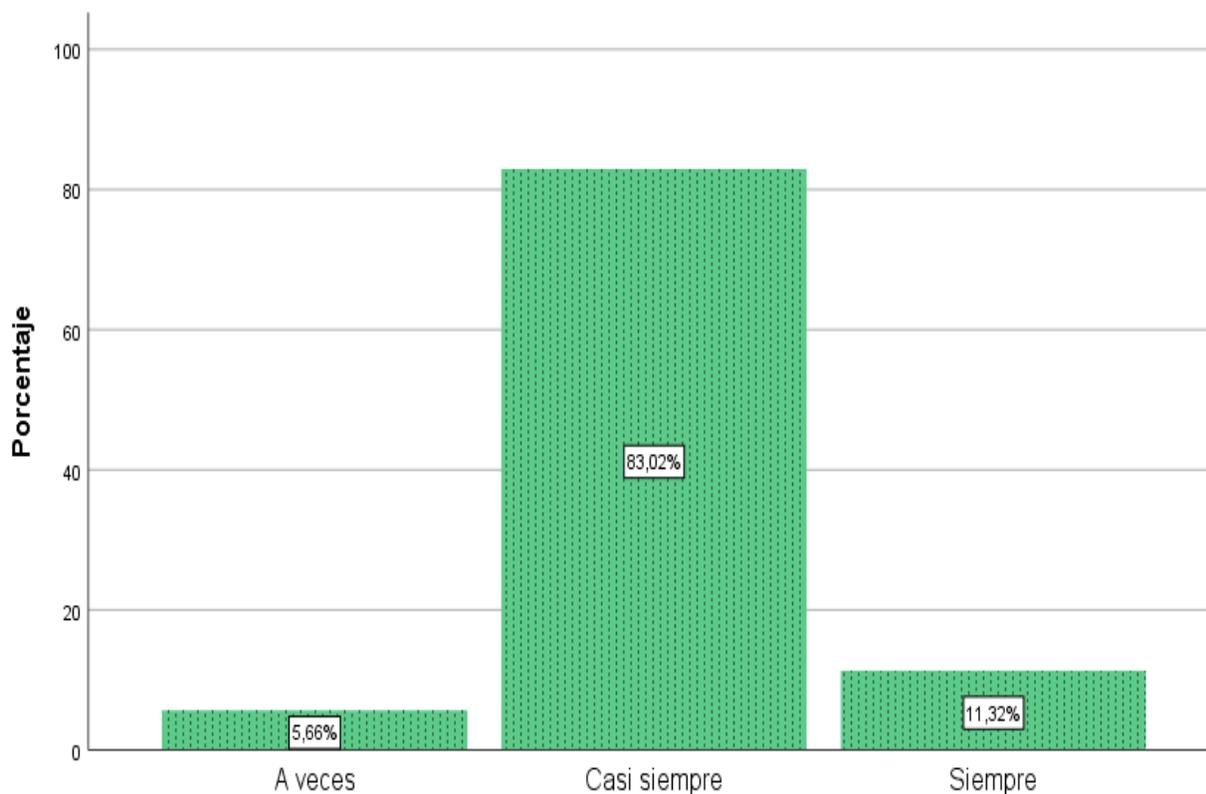
**Interpretación:**

Respecto a la figura 2, el 13.21% de los encuestados opina que a veces, mientras que el 60.38% opina casi siempre, por último, el 26.42% opina que siempre respecto a la importancia que tiene el autoconocimiento para desarrollar la inteligencia emocional. Es decir, el mayor porcentaje de los encuestados tienen una percepción positiva con respecto a dicha dimensión.

Dimensión 2. Autorregulación

Figura 3

Dimensión 2: Autorregulación de la Inteligencia emocional



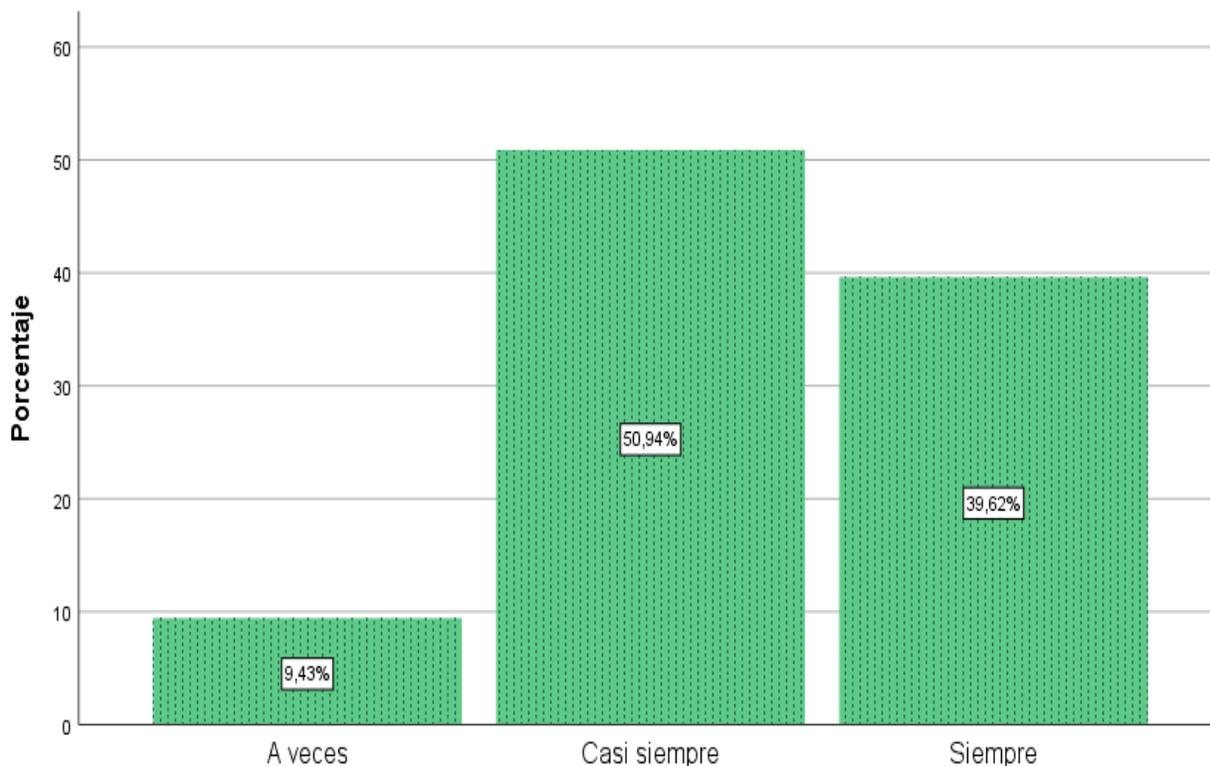
Interpretación:

Con relación a la figura 3, el 5.66% de los encuestados tiene una opinión a veces, mientras que el 83.02% opina que casi siempre, por último, el 11.32% opina que siempre la autorregulación juega un papel importante en la inteligencia emocional, tanto para desarrollarla como para mantenerla. Lo que quiere decir, es que para los encuestados la autorregulación es percibida como relevante y es un influyente positivo para el adecuado manejo de sus emociones.

Dimensión 3. Motivación

Figura 4

Dimensión 3: Motivación de la inteligencia emocional



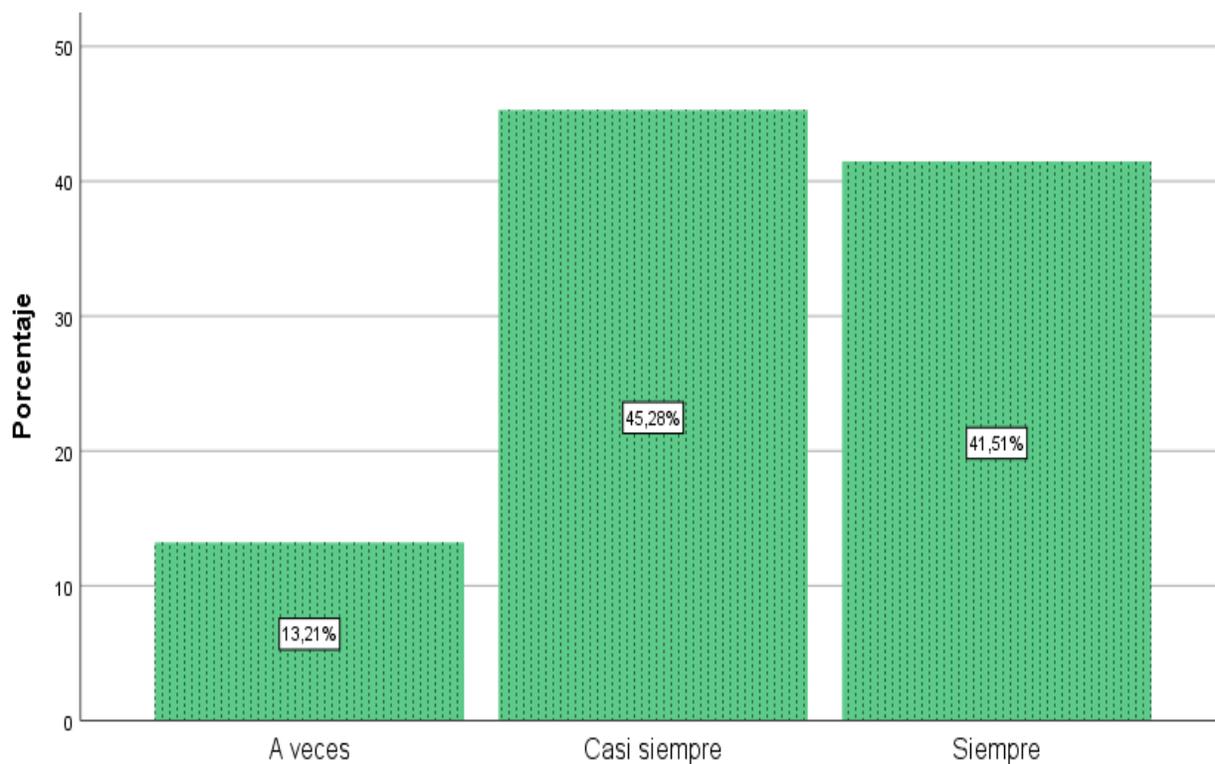
Interpretación:

En la figura 4, apreciamos que el 9.43% de los encuestados opina que a veces, el 50.94% opina que casi siempre, mientras que el 39.62% opina que siempre la motivación influye en el desarrollo de la inteligencia emocional. Es decir, existe una percepción positiva para los encuestados, siendo sumamente relevante y un factor influyente en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Dimensión 4. Empatía

Figura 5

Dimensión 4: Empatía de la inteligencia emocional



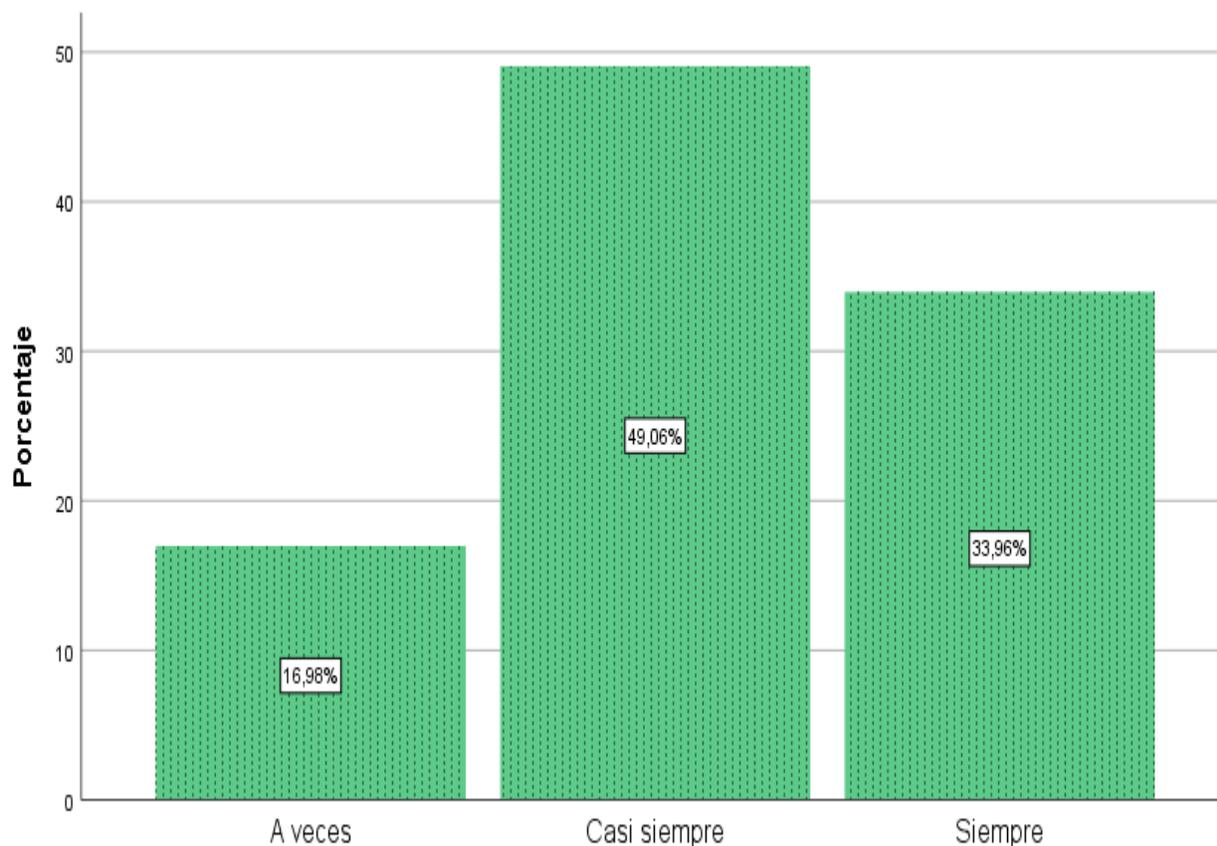
Interpretación:

En la figura 5, se aprecia que el 13.21% de los encuestados opina que a veces, el 45.28% opina que casi siempre, por último, el 41.51% opina que siempre la empatía se desarrolla gracias a la inteligencia emocional y permite crear mejores relaciones con los demás. Es decir, para los encuestados la empatía es percibida de manera positiva y relevante para desarrollar y fortalecer buenas relaciones en su entorno.

Dimensión 5. Habilidades sociales

Figura 6

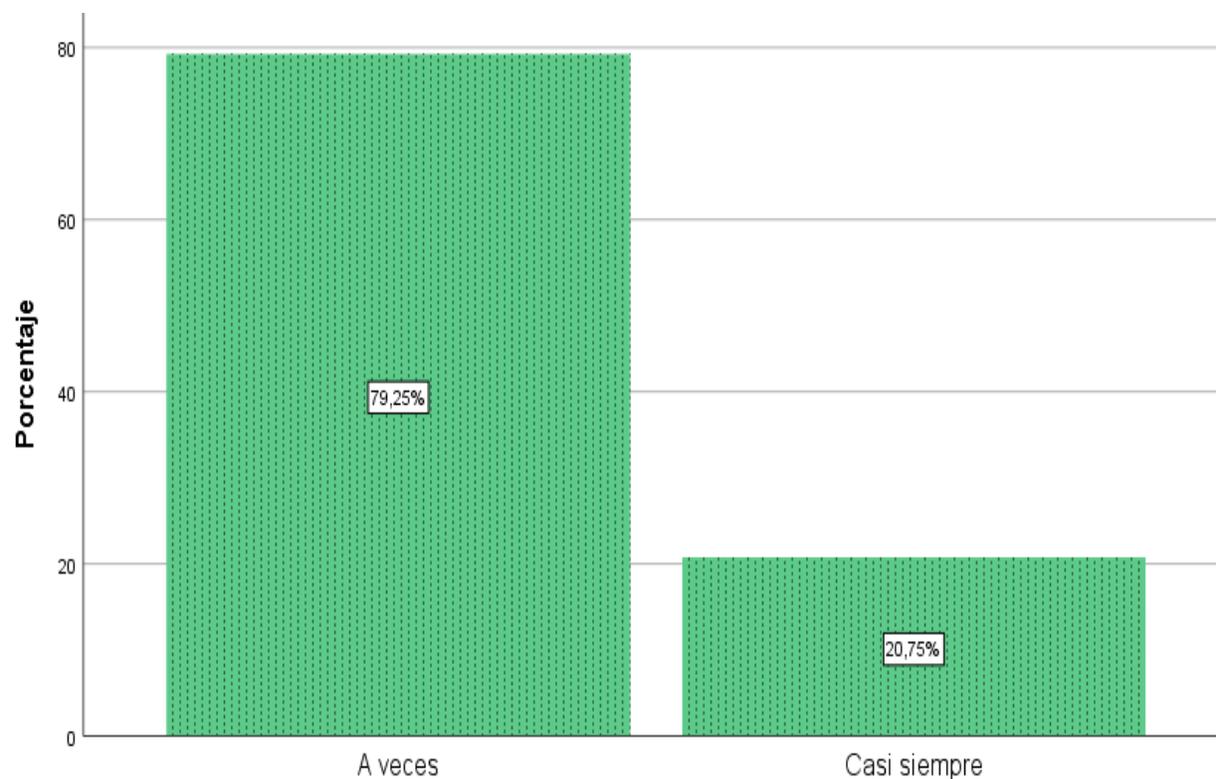
Dimensión 5: Habilidades sociales de la inteligencia emocional



Interpretación:

En la figura 6, se evidencia que el 16.98% de los encuestados opinan que a veces, mientras que el 49.06% opina que casi siempre, por último, el 33.96% opina que siempre las habilidades sociales son importantes en el desarrollo de la inteligencia emocional. Quiere decir que para el total de los encuestados las habilidades sociales tienen una percepción positiva para sus vidas y saben lo relevante que puede ser esta dimensión en el entorno donde se desenvuelven.

Variable 2. Desempeño laboral

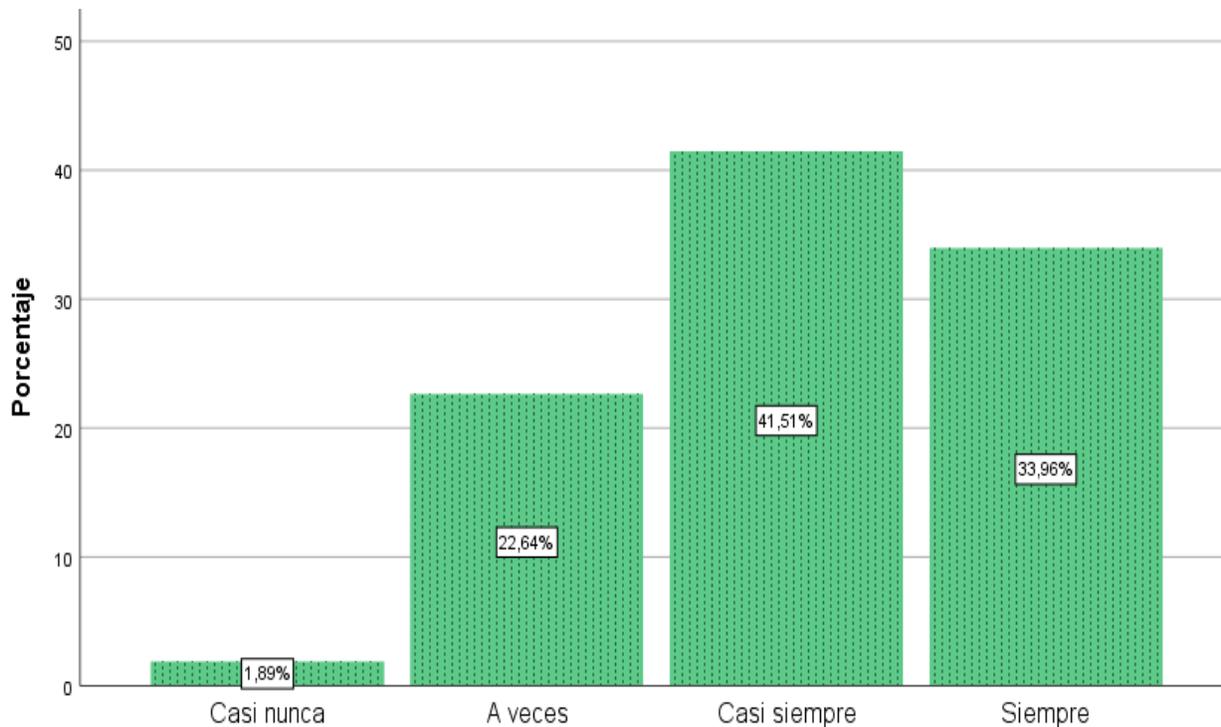
Figura 7*Variable 2: Desempeño laboral***Interpretación:**

En cuanto a la figura 7, el 79.25% de los encuestados opinan a veces, mientras que el 20.57% opina que casi siempre la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, mejorando el clima y los resultados laborales. Esto indica que los encuestados en su mayoría perciben de cierto modo que gestionar y aplicar la inteligencia emocional va a repercutir en el nivel de sus desempeños reflejándose directamente en el cumplimiento de las metas trazadas.

Dimensión 1. Satisfacción laboral

Figura 8

Dimensión 1: Satisfacción laboral del desempeño laboral

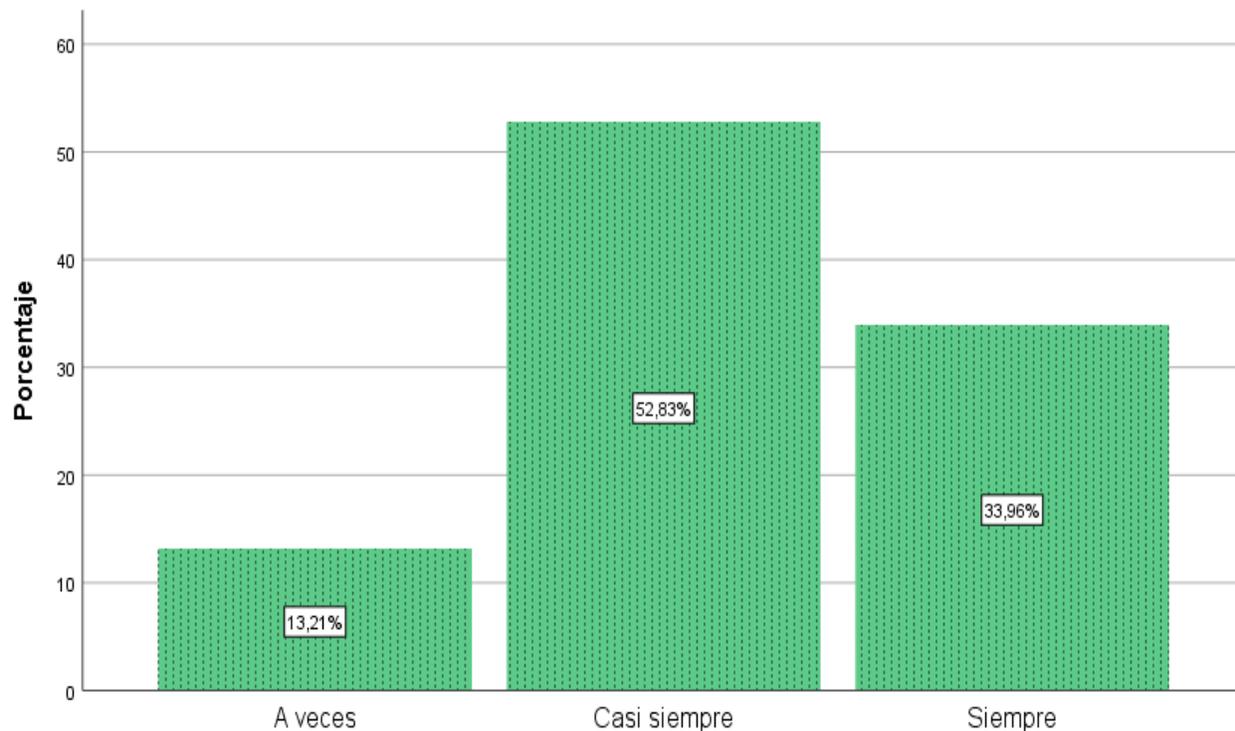
**Interpretación:**

Respecto a la figura 8, el 1.89% de los encuestados opinan que casi nunca, el 22.64% opinan a veces, el 41.51% opina que casi siempre, y, por último, el 33.96% opina que siempre la satisfacción laboral se involucra con el desempeño laboral. Esto indica que para la mayoría de los encuestados perciben que la satisfacción es un influyente directo en su desempeño laboral.

Dimensión 2. Actitud y desenvolvimiento

Figura 9

Dimensión 2: Actitud y desenvolvimiento en el desempeño laboral



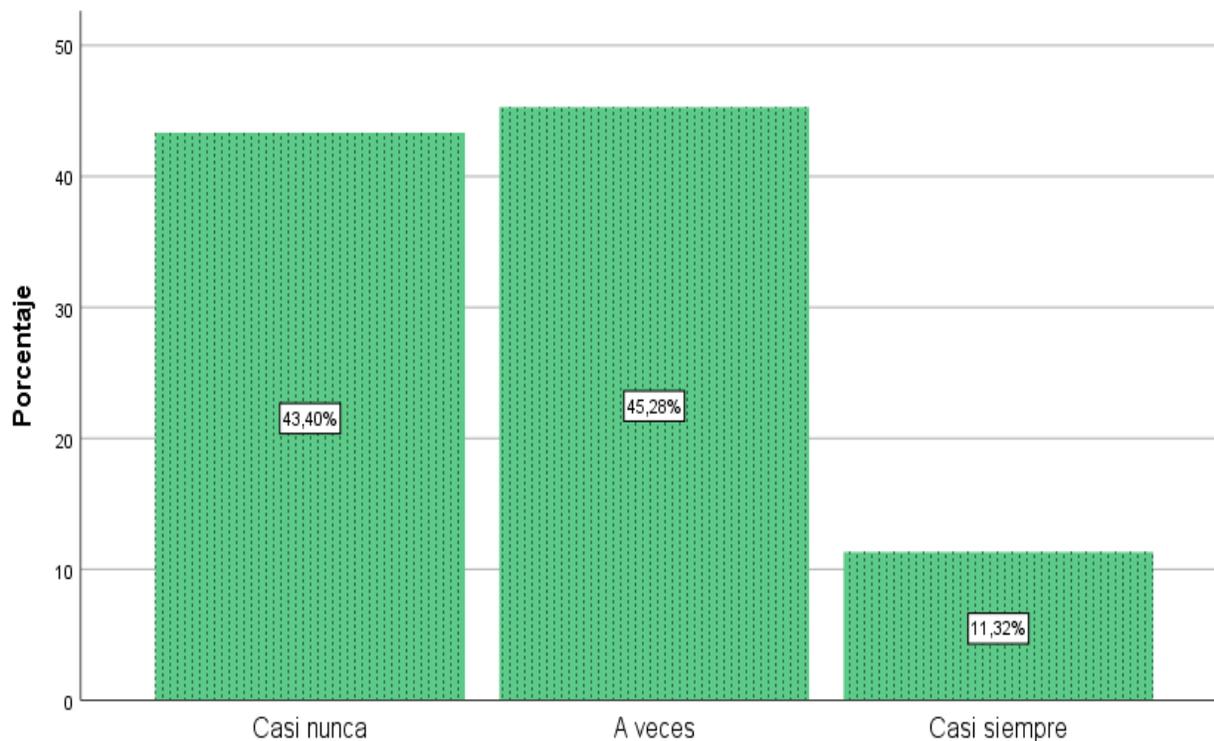
Interpretación:

En la figura 9, se aprecia que el 13.21% de los encuestados opina que a veces, mientras que el 52.83% opina que casi siempre, y el 33.96% opina que siempre es importante una buena actitud y desenvolvimiento para mejorar el desempeño laboral. Esto significa en pocas palabras que para la mayoría de encuestados tener una buena actitud y desenvolverse de manera adecuada en el trabajo se verá reflejado y está ligado directamente en el desempeño laboral.

Dimensión 3. Habilidad para aprender

Figura 10

Dimensión 3: Habilidad para aprender en el desempeño laboral



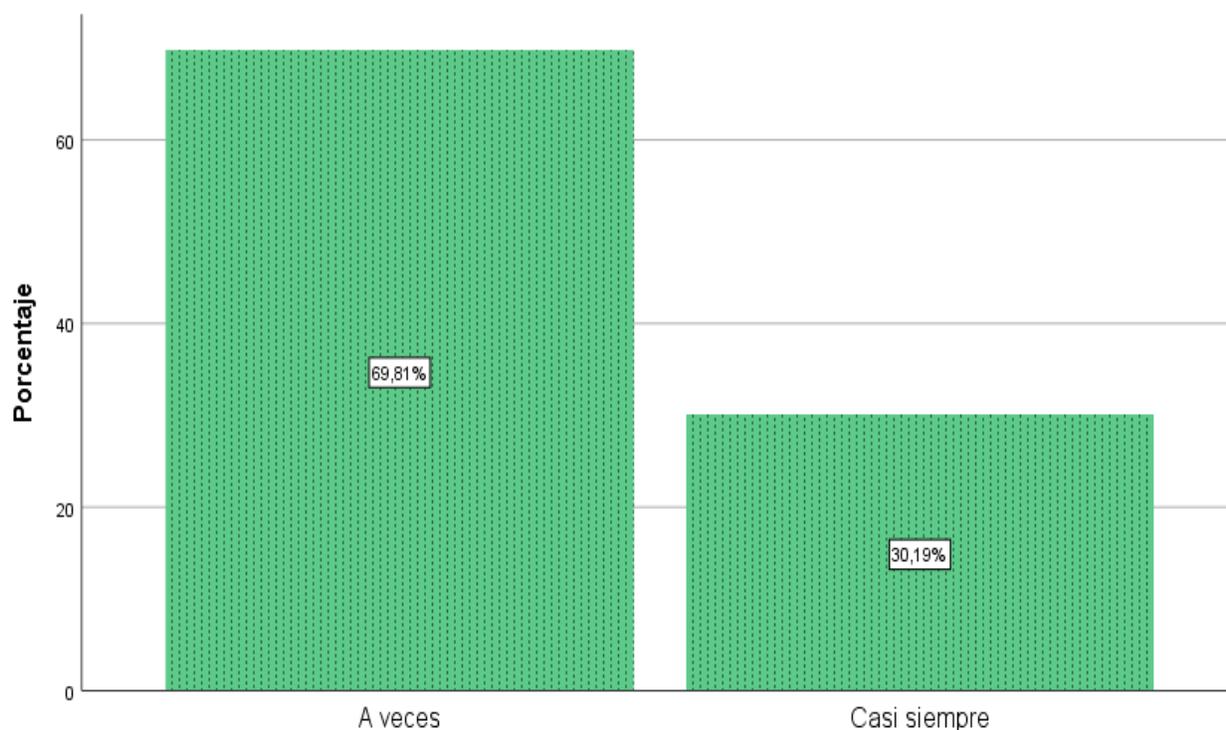
Interpretación:

En la figura 10, el 43.40% opina que casi nunca, el 45.28% opina que a veces y el 11.32% opina que casi siempre la habilidad para aprender beneficia en mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Quiere decir que al menos para la mitad de los encuestados, esta dimensión es importante e influyente de manera positiva en el desempeño laboral.

Dimensión 4. Calidad de trabajo

Figura 11

Dimensión 4: Calidad de trabajo en el desempeño laboral



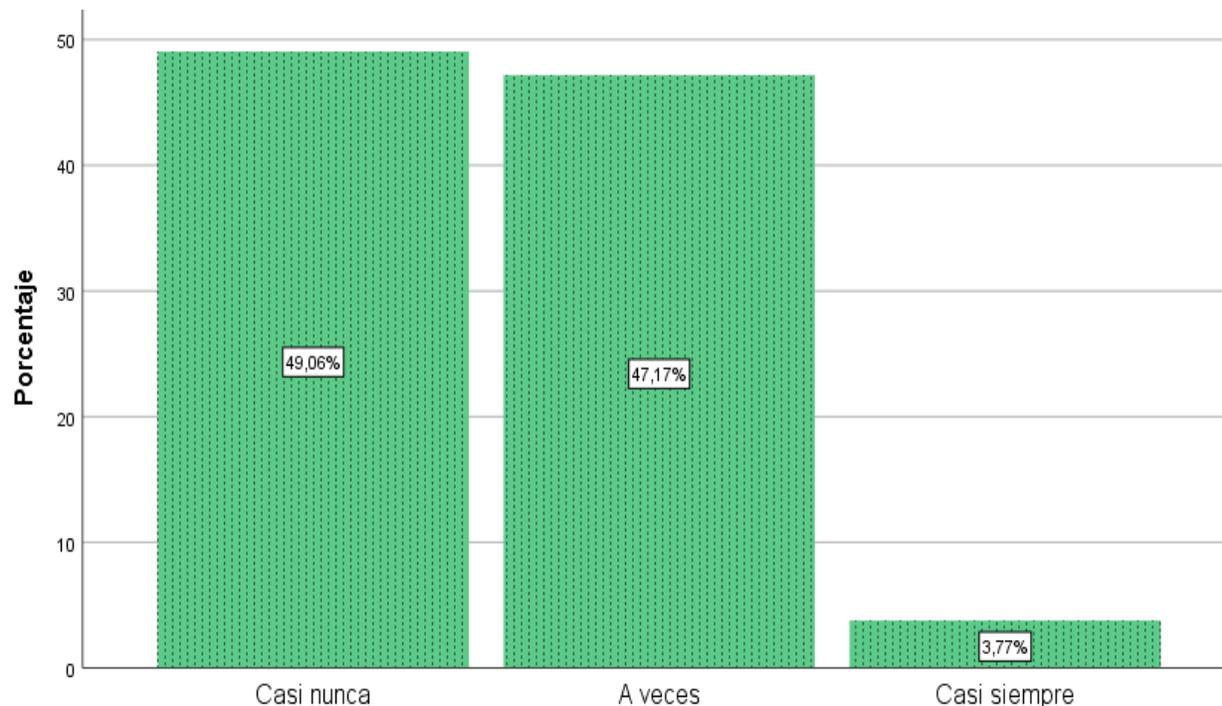
Interpretación:

En cuanto a la figura 11, se aprecia que el 69.81% de los encuestados opinan que a veces, mientras que el 30.19% opina que casi siempre la calidad de trabajo mejora o beneficia el desempeño laboral. Es decir, que esta dimensión en cierto modo es percibida por los encuestados como un factor importante y al ser aplicada contribuye con el buen desempeño laboral.

Dimensión 5. Relacionarse con los demás

Figura 12

Dimensión 5: Relacionarse con los demás del desempeño laboral



Interpretación:

En cuanto a la figura 12, el 49.06% opina que casi nunca, mientras que el 47.17% opina que a veces y el 3.77% opina que casi siempre la capacidad de relacionarse con los demás puede beneficiar el desempeño laboral. Esto indica que las percepciones en cuanto a esta dimensión están divididas casi en un 50% de los encuestados, para unos les es irrelevante las relaciones sociales y para otros es un factor relevante e influyente para el desempeño en su entorno laboral.

4.1.2 Análisis inferencial de resultados

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable_1	,342	53	,000
Variable1_Dimensiòn1	,320	53	,000
Variablea1_Dimensiòn2	,441	53	,000
Variable1_Dimensiòn3	,286	53	,000
Variable1_Dimensiòn4	,266	53	,000
Variable1_Dimensiòn5	,256	53	,000
Variable_2	,486	53	,000
Variable2_Dimensiòn1	,217	53	,000
Variable2_Dimensiòn2	,284	53	,000
Variable2_Dimensiòn3	,278	53	,000
Variable2_Dimensiòn4	,441	53	,000
Variable2_Dimensiòn5	,320	53	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3 se muestra la prueba de normalidad, en el cual se considerará el nivel de significancia del estadístico Kolmogorov – Smirnov ya que la muestra es mayor a 50 personas, además, siendo el nivel de significancia es ,000 menor a 0.05 es anormal, por lo cual se utilizará la Prueba no paramétrica Rho de Spearman, siendo el estadístico que emplearemos para realizar la correlación de hipótesis planteadas en la investigación.

Contrastación de hipótesis Prueba Rho de Spearman

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de la Universidad Tecnológica del Perú, Lima, 2024.

Se evidencia posteriormente los resultados obtenidos en la tabla Nro. 4 en cuanto a la correlación existente entre ambas variables.

Tabla 4

Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Correlaciones				
			Variable_1	Variable_2
Rho de Spearman	Variable_1	Coeficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	53	53
	Variable_2	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	53	53

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

En la tabla 4, podemos apreciar que el nivel de significancia es ,003 menor a 0.05, y el nivel de correlación de 0,401 por lo cual validamos la Hipótesis planteada en la cual se afirma que, si existe relación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de la Universidad Tecnológica del Perú, Lima, 2024.

Hipótesis específica 1:

HE1: Existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Se evidencia posteriormente los resultados obtenidos en la tabla Nro. 5 en cuanto a la correlación existente entre la 1era dimensión ya la 2da variables de estudio.

Tabla 5

Correlación entre la autoconciencia y el desempeño laboral.

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	Variable1 1,000	Variable2 ,199
		Sig. (bilateral)	.	,153
		N	53	53
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,199	1,000
		Sig. (bilateral)	,153	.
		N	53	53

En la tabla 5, se evidencia un nivel de significancia de ,153, el cual es mayor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis planteada, afirmando que no existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Hipótesis específica 2:

HE2: Existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada del Perú, Lima, 2024.

Se evidencia posteriormente los resultados obtenidos en la tabla Nro. 6 en cuanto a la correlación existente entre la 2da dimensión ya la 2da variables de estudio.

Tabla 6

Correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral.

Correlaciones				
			Variable1_Ddimensiòn2	Variable_2
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,272*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,272*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	53	53

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

En la tabla 6, se evidencia el nivel de significancia, el cual es ,0458, menor a 0.05, y el nivel de correlación de 0,272 por lo cual se afirma la hipótesis planteada, afirmando que, existe una relación positiva entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada del Perú, Lima, 2024.

Hipótesis específica 3:

HE3: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Se evidencia posteriormente los resultados obtenido en la tabla Nro. 7 en cuanto a la correlación existente entre la 3era dimensión y la 2da variable de estudio.

Tabla 7*Correlación entre la motivación y el desempeño laboral.*

Correlaciones				
			Variable1_Dimensiòn3	Variable_2
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de	1,000	,353**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de	,353**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	53	53

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

En la tabla 7, se evidencia el nivel de significancia ,010, menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis planteada, afirmándose que, si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Hipótesis específica 4:

HE4: Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Se evidencia posteriormente los resultados obtenidos en la tabla Nro. 8 en cuanto a la correlación existente entre la 4ta dimensión ya la 2da variables de estudio.

Tabla 8*Correlación entre la empatía y el desempeño laboral*

		Correlaciones		
			V1_D4	Variable_2
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,338*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,338*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	53	53

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

En la tabla 8, se evidencia el nivel de significancia, siendo ,013, inferior al 0.05, aceptando la hipótesis planteada, por lo cual se afirma que existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Hipótesis específica 5:

HE5: Describir la relación entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

Se evidencia posteriormente los resultados obtenidos en la tabla Nro. 9 en cuanto a la correlación existente entre la 5ta dimensión ya la 2da variables de estudio.

Tabla 9*Correlación entre la habilidad social y el desempeño laboral.*

		Correlaciones		
Rho de Spearman			Variable1_Dimensiòn5	Variable_2
	Habilidad social	Coefficiente de correlación	1,000	,347*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,347*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	53	53

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

En la tabla 9, se evidencia que el nivel de significancia es ,011, menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación planteada, y se afirma que existe una relación positiva entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Con respecto al estudio, cuyo título fue Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024; tuvo como finalidad principal determinar la relación existente entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral. Para lo cual, se procedió a utilizar la prueba de Rho de Spearman, el cual evidenció un coeficiente de correlación de 0,401 y una significancia de 0,003 permitiendo así rechazar la hipótesis nula y aceptar que “Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral em el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024”. Asimismo, coincide con el aporte de Alva y Chavez (2019), cuyo objetivo del estudio fue “comprobar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados en una compañía del Sector Rotal” para lo cual utilizaron la Prueba Rho de Spearman, obteniendo un valor de significancia “P” igual a 0,001 y el nivel de correlación de 0,715, lo que llevó a concluir que la inteligencia emocional está directa y positivamente relacionada con el desempeño laboral de los empleados de la empresa encuestada, afirmando que estas variables se correlacionan entre sí, por lo cual, para obtener un buen desempeño laboral se debe fomentar en los colaboradores la inteligencia emocional.

Respecto al objetivo específico 1 denominado “Describir la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024”, mediante la prueba Rho de Spearman se evidencia un nivel de significancia de ,153, el cual es mayor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis planteada, afirmando que no existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024. En contraste con, De la Cruz (2020) el cual indica que las empresas utilizaban la conducción de la inteligencia emocional para disminuir la rotación de

personal, mejorar habilidades y enseñar a los empleados el manejo de la autoconciencia logrando así un adecuado desempeño laboral, en vista de ello observamos una contradicción con nuestros resultados obtenidos, pudiendo establecer que la autoconciencia es un aspecto que influirá o no en situaciones predeterminadas, tomando en cuenta otros requerimientos para determinar una correlación con el desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 2 mediante la prueba Rho de Spearman, se evidencia el nivel de significancia, el cual es ,0458, menor a 0.05, y el nivel de correlación de 0,272 por lo cual se afirma la hipótesis planteada, afirmando que, existe una relación positiva entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada del Perú, Lima, 2024. Adicionalmente, Barta y Torres (2019) en su estudio estableció que la autorregulación es un aspecto muy importante en el desempeño laboral, a través de la prueba Chi Cuadrado de Pearson de 0,780 evidencia que la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación de los empleados impacta en el desempeño laboral y el nivel de producción.

Respecto al objetivo específico 3 se evidencia el nivel de significancia ,010, menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis planteada, afirmándose que, si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024. Asimismo, Gálvez (2021) demostró de manera estadística que la inteligencia emocional se relacionó de modo positiva y moderada mediante el Rho de Spearman ($r = 0,34$; $p = 0,01$) con el desempeño de los trabajadores, teniendo una mayor influencia la motivación por encima del desempeño ($r = 0,35$; $p = 0,01$). Esto demuestra que, mientras los colaboradores encuentren motivación en su centro laboral para la realización de sus actividades laborales, tendrán un mejor desempeño en cuanto a su rendimiento y calidad de servicio.

En cuanto al objetivo específico 4, se evidencia el nivel de significancia, siendo ,013, inferior al 0.05, aceptando la hipótesis planteada, por lo cual se afirma que existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024. En relación a esto, Saldaña (2020) en su investigación aplicó la prueba de Rho de Spearman (0.840), teniendo como resultado bilateral de 0.00, siendo mínimo a lo que se pensó obtener como resultado, concluyendo que existía una correlación positiva y alta entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, resaltando el rol que juega la empatía tanto entre colaboradores como desde los jefes hacia los colaboradores, estableciendo que, un clima laboral empático fomenta un mejor desempeño laboral.

Por último, respecto al objetivo específico 5, se evidencia que el nivel de significancia es ,011, menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación planteada, y se afirma que existe una relación positiva entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024. Asimismo, Paz (2019) en su investigación determinó a través del estadístico Rho de Spearman un nivel de correlación 0.875 y una significancia de 0.05, esto evidenció que hay un alto nivel de correlación entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidad social y el desempeño laboral. Evidenciando así que, las habilidades sociales son parte fundamental de la inteligencia emocional en cuanto se hable de relaciones interpersonales, lo cual ayuda a desarrollar diversas habilidades, permitiendo un mejor desempeño laboral.

5.2 Conclusiones

Primero: En cuanto al objetivo general, afirmamos que se cumplió al determinar que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024, con un nivel de significancia del ,003 utilizando la prueba de Rho de Spearman.

Segundo: Respecto al objetivo específico 1, concluimos que no existe correlación entre la primera dimensión autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024, con un nivel de significancia del ,153.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, concluimos existe una positiva relación entre la segunda dimensión de la primera variable como es la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024, con un nivel de significancia del ,048.

Cuarto: Respecto al objetivo específico 3, concluimos que existe una relación positiva entre la dimensión “motivación” y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024, con un nivel de significancia de ,010.

Quinto: En cuanto al objetivo específico 4, concluimos que existe una relación positiva entre la dimensión de empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024, con un nivel de significancia de ,013.

Sexto: Para el objetivo específico 5, concluimos que existe una relación positiva entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024, con un nivel de significancia de ,011.

5.3 Recomendaciones

Primero: Se recomienda al Gerente de la empresa estudiada, tomar en cuenta el aspecto emocional de sus colaboradores y medir periódicamente la percepción en cuando a la Inteligencia Emocional, ello puede ser a través de encuestas internas, en donde se identificará como los empleados se encuentren emocionalmente.

Segundo: Se recomienda que, al momento de ingresar a trabajar en la empresa, los colaboradores tengan una capacitación o inducción referente al tema de adaptabilidad, lo cual va más allá de destrezas laborales y aptitudes, ya que implica conocer y familiarizarse con la organización, el puesto que ocupen y de esa manera crear un buen clima en el trabajo.

Tercero: Se recomienda al Gerente y directivos de la empresa, reforzar los talleres de automotivación a todos los empleados para que estos se sientan motivados para poder alcanzar los objetivos trazados en la empresa, esto con el fin de que todos los trabajadores se sientan animados y aumentar el empeño al desarrollar sus funciones lo que ayudará a que cumplan con todos objetivos a corto, mediano y largo plazo trazados por la empresa.

Cuarto: Se recomienda a la empresa tener capacitaciones diariamente sobre el control y manejo de estrés en el que se incluyan dinámicas de relajación, ya que hoy en día muchas de los trabajadores sienten estrés laboral a causas de diferentes factores influyentes, que dificultan sus desempeños.

Quinto: Se sugiere al Gerente y demás directivos, considere los resultados de la investigación al desarrollar programas de beneficios que mejoren la inteligencia emocional de sus empleados. Estos pueden tener un efecto positivo en el mantenimiento de los niveles de rendimiento para mantener la Institución con un nivel de éxito que se mantenga en el tiempo.

REFERENCIAS

- Howard Garder. (1983). La teoría de las inteligencias múltiples.
- Instituto Nacional de Estadística. (2021). Educación para el trabajo: la importancia de la inteligencia emocional en la capacitación de trabajadores informales. *la importancia de la inteligencia emocional en la capacitación de trabajadores informales*.
- 1library;. (18 de Noviembre de 2023). *Desempeño laboral*. <https://1library.co/article/desemp:https://1library.co/article/desempe%C3%B1o-laboral-definici%C3%B3n-base-te%C3%B3rica.zkw70k8z#:~:text=Seg%C3%BAn%20Chiavenato%20%2848%29%20define%20el%20desempe%C3%B1o%2C%20c%C3%B3mo%20las,m%C3%A1s%20relevante%20con%20la%20que%20cuenta%20una%20organizaci%>
- Agreda, E., & Fernández, J. (2022). *INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO – 2022*(Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11481/Agreda%20Fernandez%20c%20Erika%20%26%20Fernandez%20Cumbia%2c%20Jencarlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aldana, R. (26 de marzo de 2021). <https://mejorconsalud.as.com>. <https://mejorconsalud.as.com/https://mejorconsalud.as.com/cerebro-emocional-la-empatia/>
- Alva, & Chavez. (6 de jun de 2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). renati: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3091443>
- Arias. (2012). *Metodología de la investigación*. <https://virtual.urbe.edu/>: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0101746/cap03.pdf>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia Emocional*. España: Elearning, S.L.
- ASATA. (24 de Septiembre de 2020). <https://www.asata.es>. <https://www.asataempleo.es/https://www.asataempleo.es/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Astete, J. (2019). *Estrategias de Aprendizaje e Inteligencia Emocional de los Oficiales Alumnos del Diplomado en Liderazgo y Gestión del Regimiento de Caballería, en la Escuela de Caballería del Ejército -2017*(Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El modelo de inteligencia de Bar-On: <https://1library.co/document/z3lk4k7z-universidad-nacional-de-educacion-enrique-guzman-y-valle-alma-mater-del-magisterio-nacional-escuela-de-posgrado.html>
- Bariso. (Junio de 2020). *Inteligencia emocional para la vida cotidiana: Una guía para el mundo real*. España: Editorial Sirio. Málaga, España: Sirio S.A. <https://www.editorialsirio.com/inteligencia-emocional-para-la-vida-cotidiana/>
- Bartra, & Torres. (2019). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en lima metropolitana. *Universidad Peruna de Ciencias Aplicadas(UPC)*.

- Bastis consultores. (8 de noviembre de 2021). *Online tesis*. <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- BBC Mundo. (27 de agosto de 2015). <https://www.bbc.com>. Retrieved 4 de Enero de 2023, from <https://www.bbc.com>:
https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/08/150827_paises_mas_emocionales_encuesta_gallup_bm
- BBC News Mundo. (12 de enero de 2022). <https://www.bbc.com/>.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-59741773>
- Bello. (1 de Octubre de 2021). www.iebschool.com. www.iebschool.com:
<https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>
- Caballero. (2020). *Inteligencia Emocional: Una guía paso a paso para mejorar su coeficiente emocional, controlar sus emociones y comprender sus relaciones*. libro de autoayuda.
- Chaves, M., et al. (2021). Evaluación de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios latinoamericanos. . *Revista Interamericana de Psicología*, 55(1), 1-12.
- Chiavenato. (2002). Gestión del Talento Humano. *Valor agregado*.
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato. (2022). *1library*.
<https://www.bing.com/search?q=Seg%C3%BAAn+Chiavenato+%282022%29%2C+el+desempe%C3%B1o+laboral+es+el+comportamiento+y+acciones+que+se+observan+en+los+trabajadores+y+que+son+importantes+para+el+cumplimiento+de+los+objetivos+organizacionales&form=ANNT H1&refig=>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*(10ª. ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Ciencias, D. e. (12 de septiembre de 2023). *Universidad Panamericana*.
<https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales>:
<https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales/teoria-cientifica-de-la-administracion#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20cient%C3%ADfica%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20o%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20es,a%20la%20administraci%C3%B3n%20de>
- Condori. (2020). <https://www.aacademica.org>. <https://www.aacademica.org>:
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. *Unimar*, 38(2), 63-94. dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728
- Drucker. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI* . Bogotá: Norma 2022.

- Emotion In. (2024). *Inteligencia emocional herramienta educativa para el desarrollo de competencias claves*. Retrieved 4 de Enero de 2024, from <https://ec.europa.eu:https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/f4d80f2b-2f92-447a-ab79-bc3761f62297/InEmotion-%20eBook%20ES.pdf>
- Equipo editorial Etecè. (5 de agosto de 2021). *Concepto*. Investigación no experimental: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Equipo editorial Etecè. (17 de Noviembre de 2023). *Concepto*. <https://concepto.de/confiabilidad/>
- Erasmus. (2023).
- Esteban. (25 de junio de 2018). Tipos de Investigación. *CORE*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Etece, E. (12 de enero de 2024). <https://concepto.de>. (E. e. Etecè, Editor) <https://concepto.de:https://concepto.de/confiabilidad/>
- Fernández, A., García, H., Ramos, & Rodríguez. (2022). el desempeño laboral de los empleados públicos. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 21(1), 1-24.
- Gálvez, M. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021(tesis de maestría Universidad César Vallejo)*. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79264/G%c3%a1lvez_AMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gardner, H. ((1983)).
- Goleman. (2023).
- Hernandez. (s.f.). <https://virtual.urbe.edu:https://virtual.urbe.edu/tesispub/0101746/cap03.pd>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (22 de noviembre de 2023). *Metodología de la investigación (10.ª ed.)*. <https://bard.google.com:https://bard.google.com/chat/ccdcf97477e5d8e3?hl=es>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la investigación (6ª ed)* (págs. 170-191). México: McGraw-Hill. . http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Hidalgo, & Quispe. (2019). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA*. Universidad San Ignacio De Loyola, Lima. Retrieved 5 de Enero de 2024, from <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/41026403-0d79-4c3c-9abd-e4221c5d9290/content>
- Hinojosa, R. (27 de noviembre de 2023). El cuestionario de investigación. *periodico digital Unahaldia*. <https://www.aldia.unah.edu.pe/el-cuestionario-de-investigacion/>
- <https://virtual.urbe.edu>. (s.f.). <https://virtual.urbe.edu:https://virtual.urbe.edu/tesispub/0101746/cap03.pd>

- Huaire. (2019). <https://www.aacademica.org>. (A. A.-M. clase, Editor) <https://www.aacademica.org>: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- Iberdrola. (12 de Noviembre de 2023). <https://www.iberdrola.com>. <https://www.iberdrola.com>: <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-inteligencia-emocional>
- Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones. (22 de Diciembre de 2006). *Anales de Psicología*, 22 diciembre(2), 234-242. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16722208.pdf>
- INEI . (2023). Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO)Lima.
- INEI. (2023). Encuesta Nacional de Condiciones de Vida y Pobreza 2022. *Encuesta Nacional de Condiciones de Vida y Pobreza 2022*.
- Instituto de Estudios Económicos y Sociales. (marzo de 2021). <https://sni.org.pe>. <https://sni.org.pe>: <https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Desempeno-del-Empleo-en-el-Peru.pdf>
- Instituto Europeo de Innovación en Inteligencia Emocional. (Abril de 2021). Primera Edición. https://ie-inteligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2021/06/MATERIAL-DE-APOYO_PARTE-II.pdf
- Instituto Europeo de Innovación en Inteligencia Emocional. (5 de enero de 2024). <https://ie-inteligenciaemocional.com>. <https://ie-inteligenciaemocional.com>: <https://ie-inteligenciaemocional.com/equipo-ieie/>
- Instituto Nacional De Estadística E Informática. (15 de marzo de 2023). <https://www.gob.pe>. <https://www.gob.pe>: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3998833-informe-de-empleo-n-3-trimestre-dic-2022-ene-feb-2023>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). <https://www.inei.gob.pe>. <https://www.inei.gob.pe>: <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/informe-de-empleo/1/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Informe técnico*. Escuela nacional de hogares, Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones_de_vida.pdf
- Kamichi. (2023). La realidad de la informalidad en el Perú previo a su. *Desde el Sur*, 15(1), 1-20. <https://doi.org/10.21142/DES-1501-2023-0013>
- Lifeder. (12 de julio de 2021). Método deductivo: <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
- Lifeder. (2021). <https://www.lifeder.com>. Retrieved 9 de diciembre de 2024, from <https://www.lifeder.com>: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Línea de tiempo. (13 de Noviembre de 2023). <https://lineadetiempo.net>. <https://lineadetiempo.net>: <https://lineadetiempo.net/la-historia-de-la-inteligencia-emocional-una-línea-del-tiempo/>
- Lucke. (1968). *La teoría de las metas: Una aproximación al análisis del comportamiento organizacional*. Madrid: Editorial Aguilar.

- Maldonado, C. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de Empresa Municipal Aguas de Xelajú - EMAX*(tesis de grado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2021/05/43/Maldonado-Claudia.pdf>
- Martins. (16 de Julio de 2023). <https://asana.com/es>. [https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills](https://asana.com/es:https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills)
- Mayer, Salovey, & Caruso. (2021). *Emotional intelligence: An integrated theory*. New York, NY: Guilford Press. *Guilford Press*.
- Medina. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado, Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Moorthy, K. e. (2023). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral: un estudio sobre empleados de Malasia*. *IOS Press*, 1-12.
- OCDE- Paris. (2022). *Empleo y productividad: una mirada al futuro*.
- OIT. (2021). *El desempeño laboral en América Latina y el Caribe*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020).
- Ortega, C. (2023). *CuestionPro*. <https://www.questionpro.com:https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Palma. (2019). *Inteligencia Emocional en estudiantes de la Policía Nacional del Perú, Huancayo, 2019*. UNIVERSIDAD PERUANA “LOS ANDES”, Huancayo. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1389/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, & Almenara. (enero- junio de 2019). *Inteligencia emocional en estudiantes de comunicación: Estudio comparativo bajo el modelo de educación por competencias*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, vol.13(no.1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.840>
- Paz. (2019). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA GRÁFICA DE TRUJILLO*. *Universidad Privada del Norte*.
- Peeraullee et.al. (2020). *EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB*. *Proceedings on Engineering*, 02(1), 59-72. <https://doi.org/10.24874/PES02.01.007>
- Peirò, R. (4 de Agosto de 2021). *Tipos de inteligencia emocional*. <https://economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-inteligencia-emocional.html>
- Peiró, R. (2021). *Tipos de inteligencia emocional*. *Economipedia.com*. *Economipedia.com*.
- Placencia, C. (18 de Noviembre de 2023). *Enciclopedia*. <https://enciclopedia.com:https://enciclopedia.com/el-metodo-cuantitativo-concepto-usos-ejemplos-y-caracteristicas/>

- Psicología y Mente. (27 de octubre de 2023). *psicologiyamente.com*. psicologiyamente.com: <https://psicologiyamente.com/organizaciones/relacion-entre-inteligencia-emocional-y-exito-profesional>
- Ryan, & Deci. (2000). Teoría de la autodeterminación y facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar. (A. A. Psicología, Ed.) *Psicólogo estadounidense*, 55 (1), 68–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Revista Peruana de Psicología . (2022). El impacto de la inteligencia emocional en la productividad laboral: un estudio en empresas de Lima, Perú. 31(3), 41-52.
- Robbins, & Judge. (2009). Comportamiento organizacional. *Pearson*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS
- Rosales, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad.
- Ruiz, L. (2019). La teoría de fijación de metas de Edwin Locke. *Portal Psicología y Mente*, <https://psicologiyamente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>.
- Ryan, & Deci. (2022). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York: Guilford Press.
- Sáenz, M., & Ugalde, J. (2019). Riesgo Psicosocial en los operadores de un call center. *Universidad y Sociedad*, 11(4) (193-199). <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Saldaña. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una. *Universidad César Vallejo*.
- Samudio, J. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huari. *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huari*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión., Huacho, Huari. repositorio academico.
- Santana. (31 de Mayo de 2020). *Mi Psicóloga desde casa*. <https://mipsicologadesdeca.com>: <https://mipsicologadesdeca.com/modelos-teoricos-de-la-inteligencia-emocional/>
- Saporito, A. (13 de Noviembre de 2023). *La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo*. <https://www.frbb.utn.edu.ar>: <https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html#:~:text=Goleman%20identifica%20cinco%20aspectos%20principales,motivaci%C3%B3n%20empat%C3%ADa%20y%20habilidad%20social>.
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (Febrero de 2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/DOI:> <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Tănăsescu, R., & Leon, R. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Dinámica de gestión en la economía del*

- conocimiento*, 7(3), 323-335.
<https://www.managementdynamics.ro/index.php/journal/article/view/324>
- Taylor, F. (1911). *Los Principios de la Administración Científica*. New yord and London: Harper & Brothers.
- Topa, & Morales. (Diciembre de 2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones. (U. d. Murcia, Ed.) *Anales de Psicología*, 22(2), 234-242.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16722208.pdf>
- Unesco. (20 de Abril de 2023). La UNESCO reveló que la mayoría de las y los estudiantes de América Latina y el Caribe declara tener una actitud positiva frente a personas de origen y cultura diferentes. *Unesco*. <https://www.unesco.org/es/articulos/la-unesco-revelo-que-la-mayoria-de-las-y-los-estudiantes-de-america-latina-y-el-caribe-declara-tener>
- UNIR . (5 de enero de 2024). <https://peru.unir.net/>. Retrieved 5 de enero de 2024, from <https://peru.unir.net/>: <https://peru.unir.net/educacion/curso-inteligencia-emocional/>
- Universidad de Cambridge . (2020).
- universidad de Chile. (2021).
- Universidad de Lima. (2022). Desempeño laboral en las empresas de telemarketing de Lima metropolitana.
- Universidad de Lima. . (2022). Estudio sobre la inteligencia emocional en el trabajo.
- Universidad del Pacífico . (2023). La rotación laboral en Lima: una evaluación de los factores causales.
- Universidad Panamericana. (12 de setiembre de 2023). *Universidad Panamericana. Ciencias Posgrados Empresariale*. (C. P. Empresariales, Productor) Retrieved 22 de noviembre de 2023, from <https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales/teoria-cientifica-de-la-administracion#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20cient%C3%ADfica%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20o%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20es,a%20la%20administraci%C3%B3n%20de>
- Vallejo, C., & Quiroga, A. (2017). Inteligencia emocional y conductas laborales contraproducentes: metaanálisis de su relación. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(2).
<https://doi.org/DOI: 10.21772/ripo.v36n2a01>
- Velázquez. (12 de Noviembre de 2023). <https://www.questionpro.com>. Retrieved 2023, from <https://www.questionpro.com>: <https://questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>
- Veliz. (2016). "*RETROALIMENTACIÓN (FEEDBACK) POSITIVA PARA EL MEJORAMIENTO DEL ENTRENAMIENTO (COACHING) Y LIDERAZGO*". UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, ESCUINTLA.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>
- Wiley. (27 de octubre de 2023). <https://onlinelibrary.wiley.com>. <https://onlinelibrary.wiley.com>: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1468-2389.00137>

Yabar. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina - Cieneguilla*. Universidad de San Martín de Porres- FACULTAD DE MEDICINA HUMANA, Lima, Perú .
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la Investigación: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Inteligencia emocional	Tipo de investigación Básica
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?	Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.	Existe relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de la Universidad Tecnológica del Perú, Lima, 2024.	Dimensiones: Dimensiones: -Autoconciencia -Autorregulación -Motivación -Empatía -Habilidades sociales	Método y diseño de investigación Método: Hipotético-deductivo y analítico. Diseño: No experimental de Corte transversal y nivel correlacional
Problemas Específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicos	Variable 2: Desempeño laboral	Enfoque: cuantitativo Población: 53 trabajadores del área de telemarketing Muestra: 53 colaboradores.
PE 1: ¿De qué manera se relaciona la autoconciencia con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?	OE1: Describir la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.	HE1: Existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.	Dimensiones -Satisfacción laboral -Actitud y desenvolvimiento -Habilidad para aprender -Calidad de Trabajo -Relacionarse con los demás	
PE 2: ¿De qué manera se relaciona la autorregulación con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?	OE2: Describir la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.	HE2: Existe relación entre la autorregulación y la satisfacción al cliente en el área de Telemarketing de una Universidad Privada del Perú, Lima, 2024.		
PE 3: ¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?	OE 3: Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.	HE3: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024		

PE 4: ¿De qué manera se relaciona la empatía con el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

PE 5: ¿De qué manera se relaciona las habilidades sociales con el desempeño laboral en el área de telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024?

OE 4: Describir la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024.

OE 5: Describir la relación entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024

HE4: Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024.

HE5: Describir la relación entre la habilidad social y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima, 2024

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables – Inteligencia emocional

Variable 1: Inteligencia emocional

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	de Escala valorativa (niveles y rangos)
Autoconocimiento			Consciencia emocional Valoración de uno mismo Confianza en uno mismo	Escala de Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Autorregulación	Goleman (2010) define la inteligencia emocional como el reconocimiento de nuestros sentimientos y el de los demás, con motivación y un buen manejo de las interacciones de nosotros mismos, así también con otros individuos.	Operacionalmente la inteligencia emocional comprende de 5 dimensiones:	Autocontrol Confiabilidad Innovación		
Motivación		Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, cada dimensión	Motivación de logro Compromiso Optimismo		
Empatía		comprende de 6 ítems, lo cual, en total sería 30 ítems	Comprensión de los demás Orientación hacia el servicio Aprovechamiento de la diversidad		
Habilidades sociales			Influencia Comunicación Liderazgo		

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables – Desempeño laboral

Variable 2: desempeño laboral

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Satisfacción laboral	<p>Según (Chiavenato, 2022) el desempeño laboral es el comportamiento y acciones que se observan en los trabajadores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>	<p>Operacionalmente el desempeño laboral comprende de 5 dimensiones: Satisfacción laboral, actitud y desenvolvimiento, habilidades para aprender, calidad de trabajo y relacionarse con los demás, cada dimensión comprende de 6 excepto 1 que comprende 5 ítems, las cuales, hacen un total de 29 ítems.</p>	Reconocimiento	Escala de Likert	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
			Remuneración		
			Oportunidad de crecimiento		
Actitud y desenvolvimiento			Entusiasmo		
			Interés y producción		
Habilidad para aprender	Capacidad de Inventar	Aprender Velozmente	Aprendizaje medio	Aprendizaje Negativo.	
Calidad de Trabajo		Trabajo excelente	Calidad media	Evaluación negativa	
Relacionarse con los demás		Excepcionalmente aceptado	Dificultad de relación trabajar mal con los demás		

Anexo 4: Validación de juicio de expertos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Arce Guevara Ernesto

Presente

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

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Licenciados en Administración y Dirección de Empresas. El título nombre de nuestra investigación es: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

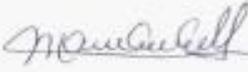
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Prissila Shapiama Bartra
DNI 72320237



María Esther Espinoza Noriega
DNI 77589445

Entusiasmo	4	4	4	X				
Interés y producción	4	4	4	X				
Capacidad de Inventar	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Velozmente	4	4	4	X				
Aprendizaje medio	4	4	4	X				
Aprendizaje negativo	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Aprendizaje	4	4	4	X				
Aprendizaje medio	4	4	4	X				
Aprendizaje Negativo	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Trabajo excelente	4	4	4	X				
Calidad media	4	4	4	X				
Evaluación negativa	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 5: Relación con los demás	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Excepcionalmente aceptado	4	4	4	X				
Dificultad de relación	4	4	4	X				
Trabajar mal con los demás	4	4	4	X				

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): si hay suficiencias

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Arce Guevara Ernesto

DNI: 09085080

Correo electrónico institucional: ernesto.arce@uwiener.edu.pe

Metodólogo

Temático:

Estadístico

18 de diciembre de 2023



Firma del experto informante


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/03/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 30/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/03/2016 Fecha egreso: 15/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Velásquez Bermeo Manuel Ignacio

Presente

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

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Licenciados en Administración y Dirección de Empresas. El título nombre de nuestra investigación es: “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia-
- 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,



Prissila Shapiama Bartra
DNI 72320237



María Esther Espinoza Noriega
DNI 77589445

Capacidad de Inventar	4		4		4			X
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Velozmente	4		4		4			X
Aprendizaje medio	4		4		4			X
Aprendizaje negativo	4		4		4			X
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Aprendizaje	4		4		4			X
Aprendizaje medio	4		4		4			X
Aprendizaje Negativo	4		4		4			X
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Trabajo excelente	4		4		4			X
Calidad media	4		4		4			X
Evaluación negativa	4		4		4			X
DIMENSIÓN 5: Relación con los demás	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Excepcionalmente aceptado	4		4		4			X
Dificultad de relación	4		4		4			X
Trabajar mal con los demás	4		4		4			X

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: Velásquez Bermeo Manuel Ignacio

DNI:

41040096

Correo electrónico institucional: manuel.velasquez@uwiener.edu.pe

Metodólogo [X]

Temático: [X]

Estadístico []



28 de diciembre de
2023

Firma del experto informante

REPORTE SUNEDU DE EXPERTOS



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 04/05/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE GRADUADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS Fecha de Diploma: 11/11/2016 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 12/02/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITAT DE BARCELONA <i>ESPAÑA</i>
VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO DNI 41040096	TÍTULO DE MÁSTER EN LOGÍSTICA INTEGRAL Fecha de Diploma: 16/12/2009 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 19/02/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA <i>ESPAÑA</i>

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster/Doctor: Mercy Evelyn Angulo Cortejana

Presente

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

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Licenciados en Administración y Dirección de Empresas. El título nombre de nuestra investigación es: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- 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,



Prissila Shapiama Bartra
DNI 72320237



María Esther Espinoza Noriega
DNI 77589445

Capacidad de Inventar	4		4		4			X
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Velozmente	4		4		4			X
Aprendizaje medio	4		4		4			X
Aprendizaje negativo	4		4		4			X
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Aprendizaje	4		4		4			X
Aprendizaje medio	4		4		4			X
Aprendizaje Negativo	4		4		4			X
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Trabajo excelente	4		4		4			X
Trabajo de calidad media	4		4		4			X
Evaluación negativa	4		4		4			X
DIMENSIÓN 5: Relación con los demás	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Excepcionalmente aceptado	4		4		4			X
Dificultad de relación	4		4		4			X
Trabajar mal con los demás	4		4		4			X

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): si hay suficiencias

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Angulo Cortejana Mercy Evelyn

Correo electrónico institucional: mercy.angulo@upn.edu.pe

DNI: 40099386

Metodólogo

Temático:

Estadístico



09 de enero de 2024

Firma del experto informante

REPORTE SUNEDU DE EXPERTOS

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ANGULO CORTEJANA, MERCY EVELYN DNI 40099386	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 31/01/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ANGULO CORTEJANA, MERCY EVELYN DNI 40099386	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 30/04/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ANGULO CORTEJANA, MERCY EVELYN DNI 40099386	DIPLOMA DE MASTER EN DERECHO, ECONOMÍA, GESTIÓN, CON FINES PROFESIONALES, MENCIÓN ASUNTOS EUROPEOS E INTERNACIONALES, ESPECIALIDAD: GESTIÓN INTERNACIONAL Fecha de Diploma: 29/01/2013 TIPO: • <i>RECONOCIDO</i> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 01/08/2016 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITÉ DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR <i>FRANCIA</i>

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster/Doctor: Vílchez Vera Segundo Alonso

Presente

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

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Licenciados en Administración y Dirección de Empresas. El título nombre de nuestra investigación es: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- 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,



Prissila Shapiama Bartra
DNI 72320237



María Esther Espinoza Noriega
DNI 77589445

Entusiasmo	4	4	4	X				
Interés y producción	4	4	4	X				
Capacidad de Inventar	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Velozmente	4	4	4	X				
Aprendizaje medio	4	4	4	X				
Aprendizaje negativo	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Aprender Aprendizaje	4	4	4	X				
Aprendizaje medio	4	4	4	X				
Aprendizaje Negativo	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Trabajo excelente	4	4	4	X				
Calidad media	4	4	4	X				
Evaluación negativa	4	4	4	X				
DIMENSIÓN 5: Relación con los demás	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Excepcionalmente aceptado	4	4	4	X				
Dificultad de relación	4	4	4	X				
Trabajar mal con los demás	4	4	4	X				

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): si hay suficiencias

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vilches Vera Segundo Alonso

Correo electrónico institucional: alonso.vilchez@uwiener.edu.pe DNI: 41921739

Metodólogo

Temático:

Estadístico



09 de enero de 2024

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILCHEZ VERA, SEGUNDO ALONSO DNI 41921739	LICENCIADO EN MARKETING Fecha de diploma: 11/02/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
VILCHEZ VERA, SEGUNDO ALONSO DNI 41921739	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 07/07/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
VILCHEZ VERA, SEGUNDO ALONSO DNI 41921739	BACHILLER EN MARKETING Fecha de diploma: 30/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
VILCHEZ VERA, SEGUNDO ALONSO DNI 41921739	MAESTRO EN GERENCIA DE MARKETING Y GESTIÓN COMERCIAL Fecha de diploma: 31/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2013 Fecha egreso: 31/01/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5. Instrumento de recolección de información

Instrumento de recolección de información



Estimado colaborador, esta encuesta se lleva a cabo con el único propósito de recopilar información valiosa a cerca de la percepción de los empleados en relación a la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de telemarketing de nuestra Universidad Privada con sede Lima, con proyección al año 2024. Su participación es de suma importancia para poder entender y comprender la relación que existe entre estas dos variables de estudio. Agradecemos de antemano su valioso tiempo para dar respuesta a nuestro cuestionario.

Instrucciones: Lea detenidamente los ítems y marque con (X) la alternativa que considere correcta.

Valoración

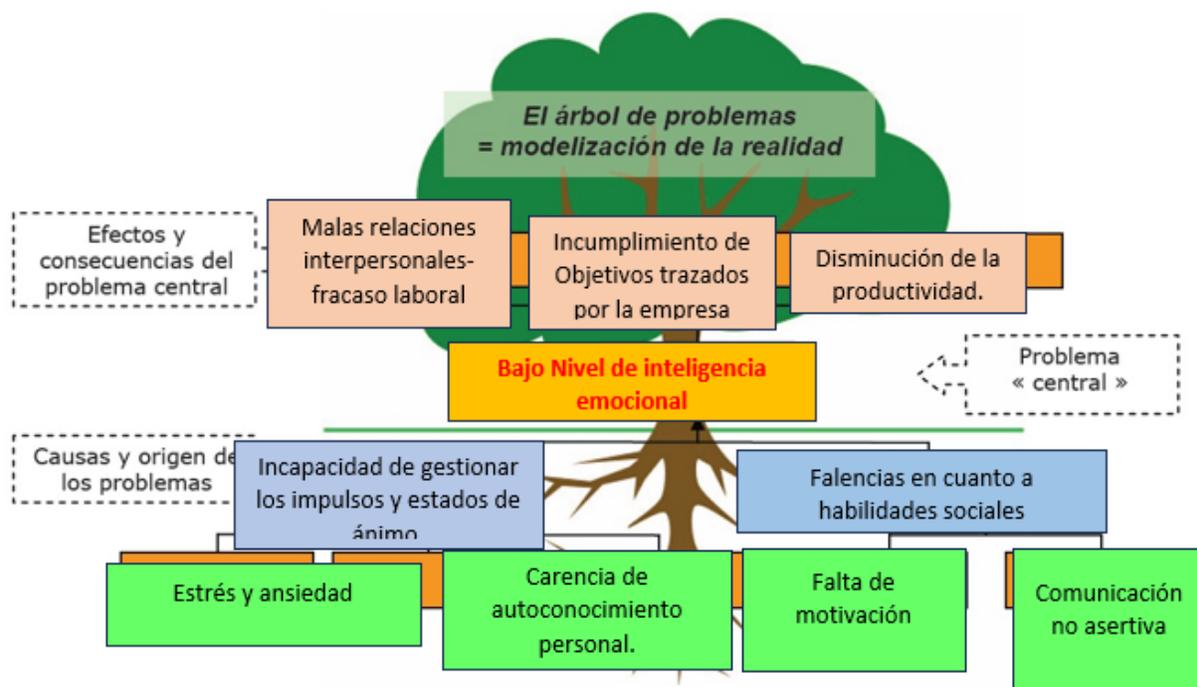
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
1	2	3	4	5	
Encuesta					
Inteligencia emocional					
Ítem / indicador	1	2	3	4	5
· Autoconocimiento					
1-Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos.					
2-Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones					
3-Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo					
4-Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral					
5-Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral					
6-Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes					
· Autorregulación					
7-Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo					
8-Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral					
9-Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado					
10-Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores					
11-Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales					
12-A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral					
· Motivación					
13-Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades					

14-Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales					
15-Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo					
16-Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa					
17-Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo					
18-Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo					
4. Empatía					
19-Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo					
20-Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo					
21-Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad					
22-Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos					
23-Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo					
24-Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo					
5. Habilidades sociales					
25-Propone usted estrategias enfocadas en mejorar las actividades sociales de su trabajo					
26-Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos					
27-Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática					
28-Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión					
29-Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás					

30-Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo					
Desempeño laboral					
Ítem / indicador	1	2	3	4	5
1. Satisfacción laboral					
31-Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo					
32-Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales					
33-Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos					
34-Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo					
35-Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo					
36-Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación					
2. Actitud y Desarrollo					
37-Tiene claro que esperan de usted en el trabajo					
38-Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo					
39-Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo					
40-Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo					
41-Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo					
42-Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos					
3. Habilidades para Aprender					
43-Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral					
44-Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos					

45-Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral					
46-Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos					
47- Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos					
48-Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral					
4. Calidad de Trabajo					
49-Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado					
50-Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo					
51-Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado					
52-Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable					
53-Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia					
54-Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia					
5. Relacionarse con los Demás					
55-Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo					
56-Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo					
57-Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo					
58-Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros					
59-Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo					
60-Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario					

Anexo 6. Árbol de problema de las variables



Anexo 8. Reporte de turnitin

Reporte de similitud

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
4	Submitted on 1686455087683 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-01-10 Submitted works	<1%
6	Universidad Wiener on 2023-08-31 Submitted works	<1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%