



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los  
trabajadores de una empresa administradora de fondos para  
proyectos ambientales, Lima - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Pozo Retamozo, Rosario Karen (ORCID: 0000-0002-6963-7937)

**ASESOR:**

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, por ser los pilares más importantes de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis hermanos a quienes quiero con el corazón. Y a mis amigos más queridos, por quienes guardo un profundo cariño

## Agradecimiento

Agradezco a mis padres por estar siempre a mi lado, a mis hermanos por su comprensión, y todas a aquellas personas que estuvieron conmigo en este proceso y me dieron aliento para continuar.

Agradezco a mi asesor, Jesús Romero Pacora, por su tiempo y dedicación.

## Índice contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y metodología de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
IV.RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	38
VI.CONCLUSIONES .....	43
VII.RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Alfa de cronbach - variable inteligencia emocional .....	22
Tabla 2: Alfa de Cronbach - variable Desempeño laboral .....	22
Tabla 3: Distribución de frecuencia – variable inteligencia emocional .....	24
Tabla 4: Distribución de frecuencia – variable desempeño laboral .....	25
Tabla 5: Distribución de frecuencia – variable desempeño laboral .....	26
Tabla 6: Distribución de frecuencia – dimensión componentes interpersonales. .....	27
Tabla 7: Distribución de frecuencia – dimensión componentes interpersonales. .....	28
Tabla 8: Distribución de frecuencia – dimensión componentes del manejo de la tensión. ....	29
Tabla 9: Distribución de frecuencia – dimensión componentes del estado de ánimo general. ....	30
Tabla 10: Prueba de normalidad .....	31
Tabla 11: Prueba de correlación - Inteligencia emocional y desempeño laboral .....	32
Tabla 12: Prueba de correlación - Componentes intrapersonales y desempeño laboral .....	33
Tabla 13: Prueba de correlación- Componentes interpersonales .....	34
Tabla 14: Prueba de correlación - Componentes de adaptabilidad .....	35
Tabla 15: Prueba de correlación - Componentes del manejo de la tensión .....	36
Tabla 16: Prueba de correlación - Componentes del estado de ánimo general	37

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfico de frecuencias- inteligencia emocional .....	24
Figura 2: Gráfico de frecuencias- desempeño laboral. ....	25
Figura 3: Gráfico de frecuencias- componentes intrapersonales .....	26
Figura 4: Gráfico de frecuencias- componentes interpersonales .....	27
Figura 5: Gráfico de frecuencias - componentes de adaptabilidad .....	28
Figura 6: Gráfico de frecuencias- componentes del manejo de la tensión.....	29
Figura 7: Gráfico de frecuencias - componentes del estado de ánimo general.	30

## Resumen

Esta investigación buscó determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima- 2020. La investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de alcance correlacional y el diseño no experimental, la recolección de datos se realizó a través de la encuesta, se aplicó el cuestionario de Bar On, y se elaboró un cuestionario para la variable desempeño laboral. Se realizó la validación del cuestionario bajo el juicio de expertos, además se sometieron a la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach. Se aplicó la encuesta a 70 trabajadores, posteriormente se realizó la prueba de hipótesis, y se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, a través del cual comprobó la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, obteniendo como resultado una correlación positiva ( $\rho=0,92^{**}$ ) y significativo ( $p=,000$ ). Así mismo, se halló una correlación positiva entre cada una de sus dimensiones y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** *empatía, relaciones interpersonales, manejo de las emociones, desempeño de la tarea.*

## Abstract

This research sought to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of the workers of a fund manager for environmental projects, Lima-2020. The research was applied, with a quantitative approach, the type of research was applied, of correlational scope and the non-experimental design, the collection of data was carried out through the survey, the Bar On questionnaire was applied, and a questionnaire was developed for the variable work performance. The questionnaire was validated under the judgment of experts, in addition to the Cronbach's alpha reliability test. The survey was applied to 70 workers, later the hypothesis test was carried out, and the Spearman Rho statistic was used, through which the relationship between emotional intelligence and job performance was verified, obtaining as a result a positive correlation ( $\rho = 0.92^{**}$ ) and significant ( $p = .000$ ). Likewise, a positive correlation was found between each of its dimensions and job performance.

**Keywords:** *empathy, interpersonal relationships, emotion management, task performance.*

## I. INTRODUCCIÓN

Este marco de globalización ha traído consigo diferentes cambios a nivel mundial, como tecnológicos, culturales, sociales y económicos. En este entorno cambiante las empresas se van adaptando a las nuevas exigencias del mercado, en este sentido los avances tecnológicos han coadyuvado a mejorar los procesos de cada una de ellas y eso se mantiene en evolución constante. En estas épocas las empresas consideran importante saber acerca del desempeño de sus trabajadores con el fin de que estos contribuyan a alcanzar los objetivos organizacionales y mayor competitividad. Así mismo, las organizaciones hoy en día no solo se enfocan en el trabajo sino también en el aspecto humano. El aspecto emocional resulta importante para las organizaciones, pues no solo hay que tener en consideración el aspecto cognitivo en las personas sino también el emocional. El éxito de una persona ya sea en el ámbito laboral o personal no solo se define por sus conocimientos sino también por su inteligencia emocional.

A nivel internacional, el mundo se encuentra en un contexto atípico, el 11 de marzo del 2020 se declaró a la COVID-19 como pandemia por su expansión a nivel mundial, afirmó la OMS (2020). A raíz de estas circunstancias las empresas a nivel mundial y teniendo en cuenta las recomendaciones de la OMS de mantener el distanciamiento social con el fin de cuidar a sus trabajadores, según un estudio realizado por la misma organización se halló que en Europa 4 de cada 10 trabajadores comenzó a trabajar a distancia, según Eurofound (2020). Trabajar en este contexto se ha vuelto un desafío para muchos, pues no se trabajan las horas reglamentarias, en ese sentido, se han prolongado las jornadas laborales, por el hecho de tener horarios flexibles, también existe una sensación de aislamiento, y tener que lidiar entre la vida familiar y laboral. El trabajar alejado de las personas hace que se pierdan las relaciones interpersonales siendo este un causante del estrés refiere la OIT (2020)<sup>2</sup>. Hay un contraste entre las condiciones de trabajo en el hogar, ya que en este el inmueble no es comparable al de una oficina para el cual fue diseñado, al igual que la iluminación, ventilación, largos periodos de tiempo que permanecen

sentados, y la falta de movilidad de un lugar a otro, además lidiar con interrupciones familiares, manifiesta CCOHS (2019).

Para el Foro Económico Mundial (2017), el cual refiere que la inteligencia emocional está comprendida por diferentes habilidades que impactan la manera de manejar el comportamiento, la resolución de problemas y las decisiones que se puedan tomar con el fin de alcanzar los mejores resultados. Así mismo, comprende un elemento importante para el capital humano. Las empresas no sólo consideran el coeficiente intelectual al momento de contratar una persona, sino también cuán emocionalmente inteligente es. Estos conceptos no están vinculados, eso quiere decir que a través de su coeficiente intelectual no se podría determinar su nivel de inteligencia emocional. También afirma que la inteligencia emocional tiene un gran impacto sobre el éxito profesional, pues en un estudio realizado por Talent Smart donde se probó la inteligencia emocional de un grupo de trabajadores y se evidenció que este es una gran predictor del desempeño, pues el 90% de las personas con mejor desempeño tiene un alto nivel de inteligencia emocional.

A nivel nacional, según el diario Gestión (2018), señaló que la inteligencia emocional proviene de la teoría de inteligencias múltiples desarrollado por Howard Gardner, en el cual divide el coeficiente intelectual en diferentes capacidades pero que se encuentran vinculadas entre sí. Una de ellas es la inteligencia emocional, este concepto se utilizó por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, y luego años más tarde por Daniel Goleman, quien también lo define en su obra “la inteligencia emocional”, en el cual realiza un análisis. Así mismo, inteligencia emocional hace referencia a las habilidades que pueden ser adquiridas o innatas en el que se destaca la empatía, la automotivación, autocontrol, entusiasmo y manejo de las emociones. La inteligencia emocional consiste en el autodomínio y la reacción que se tiene ante ciertos eventos. Por otro lado, Nuñez (2018), señaló que la inteligencia emocional puede utilizarse en diferentes circunstancias como: en las negociaciones, pues en este aspecto lo que se busca es llegar a un acuerdo mutuo y obtener los mejores resultados; los trabajos en equipo, aquí se pretende llegar a cada uno de los participantes y estos comprendan la importancia de trabajar en conjunto o de hacer sinergia entre los miembros con el fin de alcanzar

los objetivos; en la resolución de problemas, se refiere básicamente a entender la postura de los demás y dejarse entender hasta que se alcance una solución de la mejor forma posible.

A nivel local, la empresa administradora de fondos para proyectos ambientales el cual fue lugar de investigación, es privada y sin fines de lucro, además se especializa en captar y administrar los recursos financieros de diferentes entidades, los cuales están destinados a la ejecución de programas y proyectos que coadyuvan a la conservación de la biodiversidad. En la empresa hay diversas situaciones que son un problema para los trabajadores, ahora se han acentuado más ya que la empresa no estaba adecuada para realizar el trabajo remoto, y que se dio dada la pandemia del COVID -19. Las condiciones de trabajo en el domicilio no son las más adecuadas, en términos de espacio e implementos de oficina, el internet es un problema para muchos ya que deben compartirlo con sus familiares y en ocasiones se limita, además el acceso a la documentación más limitado, ya que los trabajadores deben estar solicitándolos a través de correos electrónicos; las llamadas telefónicas son más constantes, las reuniones de trabajo se complican por momentos ya que algunos no se conectan en el horario pactado o se pierde la conexión de internet. Por otro lado, el horario de trabajo se ha extendido, ya que no hay un horario definido, esto recae en la responsabilidad de cada uno, y no solo ello, sino que hay más discusiones entre compañeros, por retrasos en los trabajos. Además, las relaciones interpersonales entre colaboradores se están perdiendo y el ambiente de trabajo no es el mismo.

Por otro lado, la empresa actualmente evalúa el rendimiento de su personal con ciertos criterios de medición que aún no han sido formalizados a través de una directiva. Sin embargo, la empresa se encuentra actualmente concretizando esta evaluación de sus trabajadores a través de una empresa consultora (Anexo 1).

Según Hernández et. al. (2014), el planteamiento del problema es una etapa en la cual se le da formalidad a lo pensado anteriormente, ya no es una simple idea, sino que ha tomado forma, tiene sentido y coherencia, además de claridad, lo cual permite saber con exactitud cuál es el problema a investigar y continúa

con las demás etapas. Para la presente investigación el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020?. Así mismo, los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?, (e) ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?.

Con respecto a la justificación en materia de investigación científica, esta explica las razones por las cuales se llevará a cabo la investigación, señalaron, Hernández et. al. (2014). Así mismo, se tuvieron en consideración los siguientes criterios:

Para este estudio en relación a la justificación práctica, consistió en determinar el grado de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, los cuales dieron paso a plantear recomendaciones en base a los resultados obtenidos que coadyuvó con la resolución del problema planteado, de igual forma se quiere que esta información sea de ayuda para las organizaciones que presentan problemas similares y sea posible tomar en consideración las recomendaciones. Por otro lado, este estudio se justificó metodológicamente, puesto que es de tipo investigación fue aplicada siendo de alcance correlacional correlacional. El enfoque fue cuantitativo, lo indica que los datos recopilados a través del instrumento fueron procesados a través del programa de estadística SPSS versión 25, a través del cual se obtuvieron los resultados para su posterior

interpretación. Así mismo, también se aplicó el Alfa de Cronbach para el cálculo de la confiabilidad de la encuesta. Referente a la justificación social, la investigación contribuirá con las distintas organizaciones y en especial la investigada, ya que en la práctica esta investigación servirá como referencia para que las organizaciones tomen en consideración los puntos más convenientes con el propósito de adaptarlas y mejorar sus problemas. Por último, esta investigación presentó justificación teórica ya para su desarrollo se han analizado y determinado los autores que le dan argumento científico a las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Para la primera variable, inteligencia emocional, el autor principal es: Bar On R. y como autores secundarios: Goleman D. y Salovey P. y Mayer J. . Con referencia a la segunda variable, el autor principal es: Robbins S. y Judge T., y como autores secundarios: Rodríguez J. y Wayne R. . En relación a los objetivos, Hernández et. al. (2014), señalaron que estos indican hacia dónde se quiere llegar con la investigación, ya que estas son guías que permiten dar dirección y que la investigación no se desvíe, puesto que guarda relación con el problema principal. Para la investigación se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020. Así mismo los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación que existe entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (b) Determinar la relación que existe entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020, (c) Determinar la relación que existe entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (d) Determinar la relación que existe entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (e) Determinar la relación que existe entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

Respecto a las hipótesis, Hernández et. al. (2014), señalaron que se establecen con el fin de dar una posible respuesta al problema de investigación, así mismo, se considera como una suposición realizada a partir de los datos de la investigación, en ese sentido se probará las hipótesis. Para la presente investigación la hipótesis general fue: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020. Y las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (b) Existe relación entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (c) Existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (d) Existe relación entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020, (e) Existe relación entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de afianzar lo planteado por esta investigación, se realizó la búsqueda de estudios previos, para lo cual se encontraron tanto nacionales como internacionales. En primer lugar, se presentaron los siguientes antecedentes nacionales:

Fajardo (2017), en su investigación “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de Essalud en Línea Lima 2017”. El cual tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en las teleoperadoras de Essalud en Línea Lima – 2017. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal. Así mismo, el nivel de investigación fue correlacional. La muestra obtenida fue de 120 teleoperadoras. Además, se utilizó un cuestionario con escala Likert. Esta investigación concluyó manifestando que ambas variables guardan relación con un p-valor igual a 0,925 en el Rho de Spearman.

Urtecho (2019), en su tesis de investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el hospital Belén de Trujillo 2019”. El cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Belén de Trujillo 2019. Presentó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. El nivel de investigación fue correlacional. La muestra para esta investigación fue de 67 trabajadores de la oficina Ejecutiva de Administración del hospital Belén de Trujillo. El instrumento que se utilizó fueron los cuestionarios para ambas variables utilizando la escala de Likert. Para la variable inteligencia emocional se utilizó el cuestionario de Bar On y para la segunda variable se utilizó el cuestionario elaborado por la misma institución del MINSA. Finalmente, los resultados obtenidos a través del estadístico Rho de Spearman demostraron que existe una relación positiva entre las variables obteniendo un coeficiente de 0.508 y un nivel de significancia de 0.000

Moreano (2018), en su tesis titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao 2018”. La investigación mencionada tuvo como

objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería, en el Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao 2018. Siendo el enfoque de este estudio cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra considerada por este estudio fue de 107 enfermeras del Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao. Empleó el instrumento de test de habilidades de la inteligencia emocional de Goleman para la primera variable y para la segunda variable se utilizó una directiva administrativa del Ministerio de Salud N°626-2008 “Normas y Procedimientos para la Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”, ambos cuestionarios utilizaron la escala Likert. El estadístico utilizado para analizar la correlación fue el Rho de Spearman. Posteriormente a la aplicación del estadístico se concluyó que las variables se relacionan de manera significativa (Rho de Spearman = 0.879\*\*).

Bayona (2018), en su tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. La investigación fue de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra se conformó por 80 Oficiales Subalternos de la Comandancia de Fuerza. El instrumento empleado para medir la variable inteligencia emocional fue el cuestionario de Bar On y para la segunda variable, desempeño laboral, el autor de la investigación elaboró el instrumento, el cual fue debidamente validado por el juicio de los expertos. El escalonamiento utilizado para ambos cuestionarios fue Likert. Finalmente, los resultados obtenidos a través del Rho de Spearman fue de 0,988, lo que dio un indicativo de muy buena relación entre las variables.

En segundo lugar, se presentaron los siguientes antecedentes internacionales:

De los Cobos (2019), en su estudio “Influencia de la inteligencia emocional y desempeño laboral”. La investigación tuvo como objetivo identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan estudios de posgrado en la Universidad Autónoma de Querétaro. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 estudiantes de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. El instrumento empleado para ambas variables fue la encuesta con escalonamiento Likert. Por último, se realizó la prueba de correlación Pearson, el cual arrojó un resultado de 0.98, lo que lleva a la conclusión de que existe una correlación positiva entre las variables.

Herrera (2015), en su estudio titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral del Palacio del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco”. Esta investigación tuvo como objetivo identificar si la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Estado de México, Región Texcoco. La tesis fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. En esta tesis se aplicaron dos encuestas con escalas de Likert. La muestra fue de 93 personas. Para esta investigación se utilizó la prueba de correlación de Pearson, dando como resultado ( $r=.428^{**}$ ) concluyendo que sí existe una buena correlación entre ambas variables.

En referencia a las teorías relacionadas con las variables, inteligencia emocional y desempeño laboral, se determinó considerar como autores principales a Bar On para la primera variable y a Robbins y Jude para la segunda variable.

Bar On (1996) citado por Abanto, Higuera y Cueto (2000), señala que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, competencias y aptitudes

emocionales que intervienen en la forma como las personas se manejan al dar una respuesta asertiva a las presiones que se le interponen.

Para la variable inteligencia emocional, Bar On citado por Abanto, Higuera y Cueto (2000), dimensionó esta variable en cinco componentes: intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, manejo de la tensión y estado de ánimo general. Además, cada uno de estos contuvo sub escalas.

**Componentes intrapersonales:** Esta dimensión evalúa aspectos internos de la persona, pues, éste refiere a la capacidad de conocer, reconocer y expresar con idoneidad los sentimientos.

**Componentes interpersonales:** esta dimensión evalúa la capacidad de una persona para relacionarse de manera adecuada con otros y con la sociedad y por otro lado mostrar sensibilidad emocional con otros individuos.

**Componentes de adaptabilidad:** Esta dimensión evalúa la capacidad de una persona para resolver problemas con efectividad, ser objetivos con la realidad y expresar emociones acordes a ello, así mismo adecuarse a las circunstancias y ser tolerante con otras formas de pensamiento.

**Componentes del manejo de la tensión:** Esta dimensión evalúa lo referente a la capacidad de tolerar las situaciones de crisis, así como también mantener el control de las reacciones ante las circunstancias.

**Componentes del estado de ánimo:** Esta dimensión se refiere a la capacidad de una persona para disfrutar y mirar el lado positivo de las circunstancias, manteniendo la esperanza.

Así mismo, los indicadores que emplea el autor son los siguientes:

**Conocimiento emocional de sí mismo:** Este componente hace referencia a la capacidad de reconocer los sentimientos, es decir ser conscientes de lo que se está sintiendo en ese instante y diferenciarlos. Así mismo, es importante saber ubicar el origen de los mismos.

**Seguridad:** Es la capacidad de las personas de expresar sus sentimientos, de manifestar sus pensamientos, es decir, emitir opiniones de manera libre y

manteniendo una posición firme, y también de defender los derechos personales, en otras palabras, que los otros mantengan el respeto a uno.

**Autoestima:** Es la capacidad de respetarse y aceptarse tal y como son, de aceptar el lado positivo y negativo de uno, así como también las propias limitaciones y las potencialidades con el fin de sentirse realizado y contento consigo mismo.

**Autorrealización:** Se refiere a la capacidad de una persona para potenciar sus habilidades, por lo que se pone el mayor esfuerzo en las actividades que se realizan, siendo estas agradables y al mismo tiempo importantes con el fin de que contribuyan a alcanzar los objetivos deseados y los llene de satisfacción.

**Independencia:** Hace referencia a la capacidad que tiene una persona para actuar y pensar de manera libre, así como también en el aspecto emocional. una persona independiente toma decisiones teniendo en cuenta sus propios pensamientos, sin embargo, eso no quiere decir que no puede consultar las opiniones de los demás, pues sí lo considera necesario lo realizará. Ser independiente es señal de autoconfianza.

**Relaciones interpersonales:** Es la capacidad para relacionarse con los demás sintiendo satisfacción del hecho, así mismo implica la acción dar y recibir afecto, así mismo mostrar sensibilidad. La relación interpersonal no solo quiere decir establecer buenas relaciones sociales, sino también sentir tranquilidad y comodidad con las mismas.

**Responsabilidad social:** Se refiere a la capacidad de una persona para apoyar o colaborar con la sociedad de manera desinteresada. Sienten una preocupación por el bienestar de la comunidad, el cual se manifiesta a través de su responsabilidad para con ellos. Además, muestran su colaboración participando y poniendo a disposición sus talentos con el fin de alcanzar el bienestar colectivo.

**Empatía:** Hace referencia a la capacidad de una persona para entender los sentimientos de los demás, de ponerse en su lugar. este tipo de persona es capaz de comprender los sentimientos y de mostrar preocupación por el bienestar de los otros.

**Solución de problemas:** Es la capacidad de identificar los problemas y llevarlo con confianza para la búsqueda de una solución, también, formularlos de manera correcta, buscando la información necesaria al respecto, además es necesario desarrollar un abanico de posibles soluciones que ayuden a la solución del problema, y finalmente, es importante luego de analizar las posibles soluciones tomar la decisión más adecuada.

**Prueba de la realidad:** Es la capacidad de una persona de diferenciar entre lo que se presenta en la realidad con lo que uno siente. Para ello es necesario tener en cuenta la objetividad de la situación con el fin de experimentar el momento tal y como es sin exagerar la realidad. Así mismo, el nivel de claridad perceptual es importante en el momento de manejar diferentes situaciones.

**Flexibilidad:** Es la capacidad de una persona para adaptarse a las diferentes circunstancias, pero sobre todo a momentos impredecibles. En este caso estas personas son capaces de cambiar sus opiniones dependiendo de la situación, y no muestran rigidez, también se puede decir que son más tolerantes a los diferentes puntos de vista.

**Tolerancia a la tensión:** Es la capacidad que tienen las personas para enfrentarse a situaciones adversas, pues permite tener respuestas ante circunstancias que causan tensión, y en estos casos la persona mantiene calma y serenidad. El tener un buen nivel de tolerancia a la tensión hace que pueda manejar situaciones de crisis y no caer en sentimientos de desesperanza o rendirse ante ellos. Pues esto puede causar ansiedad y falta de concentración para un adecuado desempeño.

**Control de los impulsos:** Esto se refiere a la capacidad de las personas de controlar las emociones impulsivas o las reacciones. En este sentido los individuos controlan las reacciones agresivas, manteniendo la serenidad y una conducta responsable. Así mismo, una falta de control se manifiesta por conductas explosivas, comportamiento abusivo, frustración y dificultades para controlar la ira.

**Felicidad:** Es la capacidad de las personas de sentirse satisfecho consigo mismo, así como también de disfrutar la vida y divertirse. La felicidad está muy

relacionada con sentimientos como la alegría y el entusiasmo, lo que da también optimismo. Además, las personas felices no se inhiben de las oportunidades que se presentan para divertirse y disfrutar.

**Optimismo:** Se refiere a la capacidad de una persona para tomar y mantener el positivismo ante las circunstancias de la vida. Además de mantener viva la esperanza y tener una perspectiva positiva, aún en situaciones adversas, es necesario para mantener el bienestar emocional.

Por otro lado, Goleman (1996) sostuvo que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que permiten conocer nuestras emociones, auto motivarnos, moderar nuestras reacciones frente a la frustración, y evitar que los problemas nos bloqueen la capacidad de pensar con objetividad, así mismo, poder entender y mostrar sensibilidad ante los demás y mantener una actitud positiva.

Así mismo, Goleman, dimensiona la inteligencia emocional de la siguiente manera:

**Autoconocimiento:** Hace referencia al conocimiento y reconocimiento de las emociones propias de la persona, además de conocer sus propios límites, y de sus capacidades.

**Autorregulación:** Esta dimensión consiste en el manejo de las propias emociones e impulsos, y la manera cómo reaccionar ante las diferentes situaciones en la que se encuentran.

**Motivación:** Consiste en aquellos factores internos que impulsan a la persona a continuar y alcanzar una meta trazada. En el que se involucra el compromiso, la iniciativa y el optimismo.

**Empatía:** Se refiere a la comprensión de los sentimientos, necesidades e intereses de las demás personas.

**Habilidades sociales:** Comprende la habilidad de la persona para relacionarse con su entorno, cooperar y comunicarse de manera efectiva.

Así mismo, Salovey y Mayer (1990) citado por Goleman (1999), definieron la inteligencia emocional como la capacidad de una persona para darse cuenta de sus propios sentimientos y la de los demás, teniendo en cuenta ello se puede alcanzar la comprensión de los sentimientos con el fin de tener el control sobre ellos.

### Desempeño laboral

Según Robbins y Jude (2017), manifestaron que el desempeño laboral se interpreta como el cumplimiento de las tareas y de sus obligaciones en el puesto de trabajo, así como las actitudes que tiene frente a él o en su desenvolvimiento diario en su puesto de trabajo, evitando las actitudes negativas que disminuyen su nivel desempeño.

En adición, para Robbins y Jude (2017), la variable desempeño laboral se dimensiona de la siguiente manera:

**Desempeño de la tarea:** Este se refiere al cumplimiento de las tareas asignadas y las responsabilidades, los cuales contribuyen a que se produzca de manera correcta un bien o servicio, o en otros casos a la realización de tareas administrativas. para ello se tiene en cuenta la descripción de puestos.

**Civismo:** Esta dimensión está ligada al ambiente psicológico de la empresa, por lo que se consideran acciones como: apoyo a los compañeros sin que ellos lo soliciten sino por iniciativa propia, tratar con respeto a los demás, manifestar opiniones constructivas, entre otros relacionados.

**Obstáculos a la productividad:** Este concepto se concentra en las acciones que dañan la organización como robos, actitudes agresivas con los demás, acciones que dañen la propiedad o robos, así como también el ausentarse con mucha frecuencia.

Por otro lado, Rodríguez (2007), refirió que el desempeño laboral es el grado en el que los colaboradores logran las tareas asignadas. Y del mismo modo, se da a conocer a través de los logros alcanzados si la persona está cumpliendo con los requisitos que fueron asignados al puesto.

En adición, Wayne (2010) señaló que el desempeño laboral no es un concepto tan sencillo de ser medido, ya que este involucra una serie de factores relacionados al éxito de un puesto de trabajo. Así mismo la selección de estos factores es una de las tareas más importantes.

La evaluación de desempeño es calificar la forma de trabajo actual como anterior del trabajador en función a sus estándares. una vez realizada la evaluación se le dará la retroalimentación respectiva al trabajador, así como los incentivos para mejorar el desempeño o para incrementarla aún más, tal y como manifestó Dessler (2015).

Robbins y Jude (2017), indicaron que los objetivos de la evaluación del desempeño son varios, entre ellos indica que esto permite a la gerencia tomar decisiones sobre ascensos o despidos de trabajadores. También, coadyuvan a identificar la necesidad de capacitar al personal, además contribuyen a poner en manifiesto las habilidades o competencias los cuales se pueden practicar en actividades de desarrollo. Por último, a través de la evaluación se puede evaluar los aumentos de salario o recompensas.

MacGregor (1972) citado por Rodríguez (2007) manifiesta la relevancia de la evaluación del desempeño por lo siguiente:

Posterior a una evaluación se ve la posibilidad de los incrementos salariales, cambios de puesto, ascensos o despidos. En adición, brinda información acerca del rendimiento de las personas en el puesto, lo que permite dar a conocer al empleado los cambios o mejoras a realizar, en cuanto a su conducta, conocimiento o aptitudes frente al trabajo. Finalmente, permite que los supervisores tengan un claro conocimiento de cómo está realizando su trabajo el personal para brindar asesorías al respecto.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y metodología de investigación**

Hernández et. al. (2014), señala que “existe dos tipos de investigación: investigación básica (producir conocimiento y teorías) e investigación aplicada (resolver problemas)” (p.24). En ese sentido, la investigación fue de tipo aplicada, en razón de lo que se buscó fue plantear recomendaciones al problema planteado. El enfoque fue cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis, teniendo en cuenta, la medición numérica y el análisis estadístico con el objetivo de probar teorías, tal y como señaló Hernández et. al. (2014).

Según Hernández et. al. (2014), manifestó que el término diseño es la forma en cómo se obtendrá información con el fin de obtener una respuesta al planteamiento del problema. Teniendo en cuenta la naturaleza y el tipo de investigación, se seleccionó el diseño de investigación no experimental, en ese sentido, el autor antes mencionado, afirma también que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable. En una investigación no experimental se observa el entorno, es decir, se describe el ambiente tal y como se muestra con el fin de analizarlos. Así mismo, en relación al tipo de diseño no experimental se optó por realizar una investigación de corte transversal, puesto que los datos se recolectaron en un solo momento del tiempo. Con el propósito de describir las variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado (Hernández et. al., 2014). Por otro lado, el alcance fue correlacional, lo que se buscó con este estudio es conocer la relación entre las variables mediante la medición independiente, un posterior análisis, y finalmente determinar si existe algún vínculo (Hernández et. al., 2014).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### Variable

Hernández et. al. (2014) sostiene que, la variable es una característica que principalmente debe cumplir lo siguiente, debe ser medible y observable, así mismo, toman valor cuando se la relacionan con otras, y conforman una hipótesis o teoría. En este estudio las variables fueron inteligencia emocional y desempeño laboral.

Variable: Inteligencia emocional

#### Definición conceptual

Según Bar On (1996) citado por Abanto, Higuera y Cueto (2000) señaló que, “la inteligencia emocional es definida como una variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno.” (p.22)

#### Definición operacional

Con el fin de analizar la variable inteligencia emocional, este se realizó a través de las siguientes dimensiones: componentes intrapersonales, componentes interpersonales, componentes de adaptabilidad, componentes de manejo de la tensión, componentes del estado de ánimo general, las mismas que fueron medidas a través de un cuestionario y cuyos resultados fueron procesados a través de SPSS versión 25.

#### Indicadores

Los indicadores que se establecieron para la variable inteligencia emocional fueron los siguientes: seguridad, autorrealización, independencia, relaciones interpersonales, responsabilidad social, empatía, solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad, tolerancia a la tensión, control de los impulsos, felicidad y optimismo.

## Escala de medición

Con la finalidad de medir las variables a través de las encuestas, en estas se utilizaron la técnica de escala Likert, el cual se aplica para analizar los datos estadísticos a través del programa SPSS versión 25. Por lo que se emplearon los siguientes valores: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Variable: desempeño laboral

## Definición conceptual

Según Robbins y Jude (2017), manifestaron que el desempeño laboral se refiere al cumplimiento de las tareas y de sus obligaciones en el puesto de trabajo, así como las actitudes que tiene frente a él o en su desenvolvimiento diario en su puesto de trabajo, evitando las actitudes negativas que disminuyen su nivel desempeño.

## Definición operacional

Con el fin de analizar la variable desempeño laboral, se tomaron las siguientes dimensiones: desempeño de la tarea, civismo y obstáculos a la productividad, las mismas que fueron medidas a través de un cuestionario y cuyos resultados fueron procesados a través de SPSS versión 25.

## Indicadores

Los indicadores que se establecieron para la variable desempeño laboral fueron los siguientes: conocimiento, eficacia, eficiencia, responsabilidad, capacidad, conducta, trabajo en equipo, iniciativa, compromiso, comunicación eficaz, absentismo, puntualidad, tiempo, emociones, infraestructura.

## Escala de medición

Con la finalidad de medir las variables a través de las encuestas, en estas se utilizaron la técnica de escala Likert, el cual se aplica para analizar los datos estadísticos a través del programa SPSS versión 25. Para los que se emplearon los siguientes valores: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población es el conjunto de todos los individuos o casos que formarán parte del estudio, pero que deben estar compuestas por determinadas especificaciones como: contenido, lugar y tiempo tal y como señala, Hernández et. al. (2014). En esta investigación la población estuvo compuesta por 70 colaboradores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales en Lima.

#### **Criterio de inclusión**

En este estudio fueron considerados todos los colaboradores que forman parte del área operativa de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales. Los cuales fueron encuestados.

#### **Criterio de exclusión**

Para la investigación serán excluidos los colaboradores que no pertenecen al área operativa de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales.

#### **Muestra**

Se denomina muestra censal en el caso donde todas las unidades de investigación, el cual se considera como población, será la misma cantidad requerida para la muestra, es decir, la muestra censal está representada por la misma población tal y como señala, Ramírez (1997).

#### **Muestreo**

Según Baena (2017), manifiesta que el muestreo es el procedimiento de selección de una parte representativa de los miembros de una población, los cuales pueden ser personas o cosas. Para el presente estudio de investigación se ha determinado seleccionar a un total de 70 colaboradores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, teniendo en cuenta lo antes mencionado por el autor, en este caso se aplicó la muestra censal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica proporciona una serie de normas para ordenarlas etapas de la producción científica, y aportan instrumentos y medios para la recolección de datos tal y como señala, Zavala (2009). Siendo de conocimiento la existencia de diferentes técnicas de recolección de datos. Es por ello que teniendo en cuenta las diferentes características del trabajo de investigación, la técnica más adecuada es la encuesta.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Baena (2017), señala que los instrumentos para la recolección de datos son los métodos a través de los cuales se logra alcanzar el objetivo que es recopilar datos. Para lo cual se utilizó el siguiente instrumento: el cuestionario.

Ficha técnica del cuestionario de inteligencia emocional

Nombre: EQ-i ( Bar On Emotional Quotien Inventory)

Autor: Reuven Bar On, Ph. D.

Traducción y adaptación : Dra. Zoila Abanto, Dr. Leonardo Higuera y Lic. Jorge Cueto

Administración: Individual y colectiva.

Duración: Entre 20 y 50 min.

Aplicación: 16 años en adelante

Objetivo: Tiene por objeto determinar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales.

Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Rosario Karen Pozo Retamozo

Administración: Individual y colectiva.

Duración: 20 min.

Aplicación: 16 años en adelante

Objetivo: Tiene por objeto determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales.

### **Validación del instrumento**

Hernández et. al. (2014). manifestó que la validez del instrumento se refiere al grado en que este tiene la capacidad de medir la variable para la cual fue diseñado. En este sentido, el criterio de validez fue dado por el juicio de los expertos, quienes son especialistas en administración de la Universidad César Vallejo, quienes determinarán el nivel de validez del instrumento.

### **Confiabilidad del instrumento**

Hernández et. al. (2014), señaló que la confiabilidad del instrumento se evidencia en el grado en el que este al ser tomado repetidas veces al mismo individuo proporciona el mismo resultado. Se realizó la recopilación de datos y se evaluó el nivel de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach con una muestra censal de 70 colaboradores.

Los resultados obtenidos a partir de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, muestra lo siguiente:

**Tabla 1**

*Alfa de cronbach - variable inteligencia emocional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.835	30

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la tabla 1 muestra el resultado que se obtuvo de la prueba de confiabilidad del instrumento, a través del Spss. El Alfa de Cronbach para este caso fue de 0,835, el cual es aceptado, puesto que según Hernández et. al. (2014)., manifiesta que el coeficiente se acerque más a 1 mayor será la confiabilidad del instrumento.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach - variable Desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.841	30

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la tabla 2 muestra el resultado que se obtuvo de la prueba de confiabilidad del instrumento, a través del Spss. El Alfa de Cronbach para este caso fue de 0,841, el cual es aceptado, puesto que según Hernández et. al. (2014)., manifiesta que el coeficiente se acerque más a 1 mayor será la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó la validación del instrumento a través del juicio de los expertos, a cargo de profesionales con el grado de Doctor o Magister. Así mismo se realizó la prueba piloto con el fin de identificar el nivel de confiabilidad del instrumento, para lo cual se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, debido a que se utilizó el escalonamiento de intervalo o razón, Likert. Por el tamaño de la muestra que es mayor a 50, se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova, con el fin de determinar la aplicación de pruebas paramétricas o no paramétricas. En esta investigación se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Con el objeto de analizar los datos, se empleó la base de datos de Excel y el SPSS, de la tal manera se obtuvo las frecuencias correspondientes. Por otro lado, se utilizó el SPSS, con el fin de obtener los resultados del análisis inferencial. Para la confiabilidad del instrumento se empleó el estadígrafo Alfa de Cronbach, ya que este presentaba ítems politómicos, por otro lado, se realizó la prueba de normalidad, para las variables y dimensiones, y se determinó posteriormente la prueba paramétrica a utilizar, y en este caso se determinó emplear la prueba no paramétrica: Rho de Spearman. Posteriormente, se realizó la prueba de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La encuesta se tomó a cada uno de los trabajadores del área bajo el consentimiento del Gerente de la empresa. Todos los conceptos que fueron utilizados en esta investigación fueron debidamente citados haciendo referencia al autor, por lo que se demuestra que no hubo lugar a plagio. Así mismo se empleó el Turnitin con la finalidad de asegurar alguna similitud con otros autores.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 3**

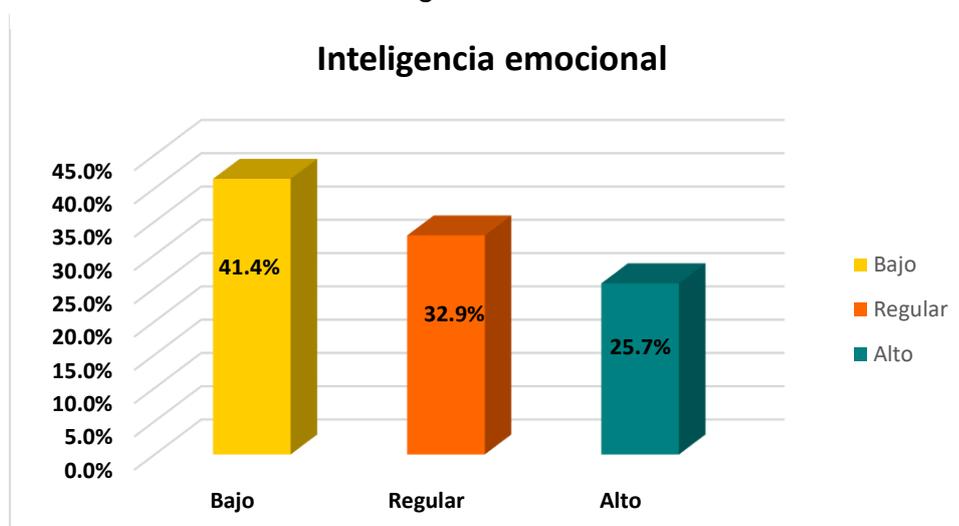
*Distribución de frecuencia – variable inteligencia emocional*

Inteligencia emocional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	29	41.4
	Regular	23	32.9
	Alto	18	25.7
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 202

**Figura 1**

*Gráfico de frecuencias- inteligencia emocional*



*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 1 se verificó que la variable inteligencia emocional, del 100% de la muestra, se obtuvo que el 41,4% tiene una inteligencia emocional baja, el 32,9 % tiene una inteligencia emocional regular y el 25,7% tiene una inteligencia emocional alta, por lo que se puede indicar la inteligencia emocional del personal de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales es baja.

**Tabla 4**

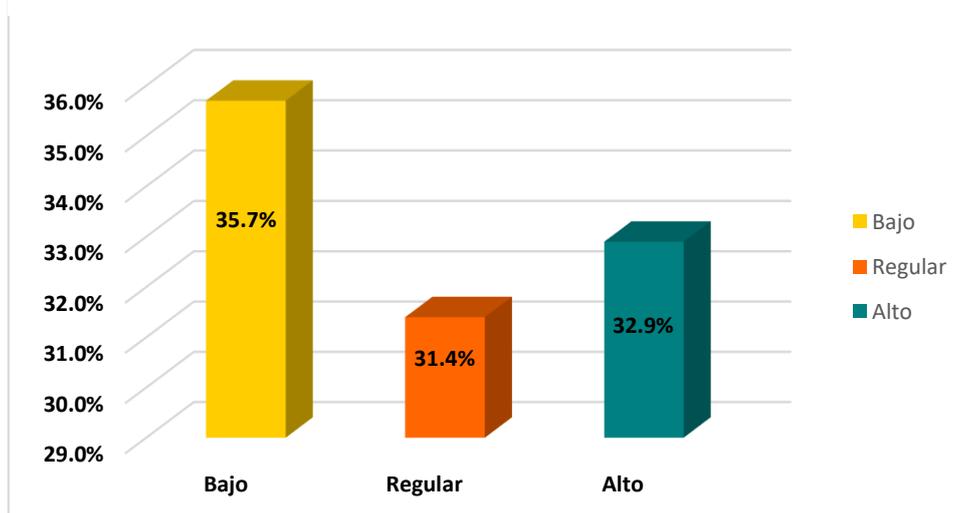
*Distribución de frecuencia – variable desempeño laboral*

Desempeño laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	35.7
	Regular	22	31.4
	Alto	23	32.9
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

**Figura 2**

*Gráfico de frecuencias- desempeño laboral*



*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 2 se observó con respecto a la variable desempeño laboral, que del 100% de la muestra, se obtuvo que el 35,7% tiene un desempeño laboral bajo, el 31,4% tuvieron un desempeño laboral regular y el 32,9% tuvieron un desempeño laboral alto, por lo que se puede indicar que los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales tuvieron un desempeño laboral bajo.

**Tabla 5**

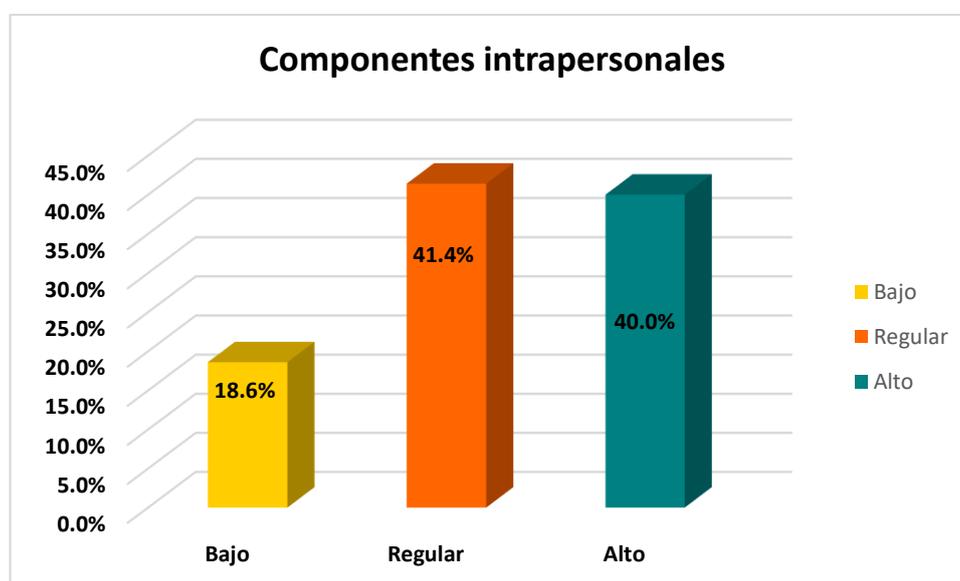
*Distribución de frecuencia – variable desempeño laboral*

Componentes intrapersonales			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	13	18.6
	Regular	29	41.4
	Alto	28	40
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

**Figure 3**

*Gráfico de frecuencias- componentes intrapersonales*



*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 3 se observó con respecto a la dimensión componentes intrapersonales, que del 100% de la muestra, el 18,8% obtuvieron un nivel bajo en relación a los componentes intrapersonales, el 41,4 % mostraron un nivel regular en relación a los componentes intrapersonales y el 40% mostraron un nivel alto en relación a los componentes intrapersonales, por lo que se puede indicar que el nivel de componentes intrapersonales que mostraron los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales es regular.

**Tabla 6**

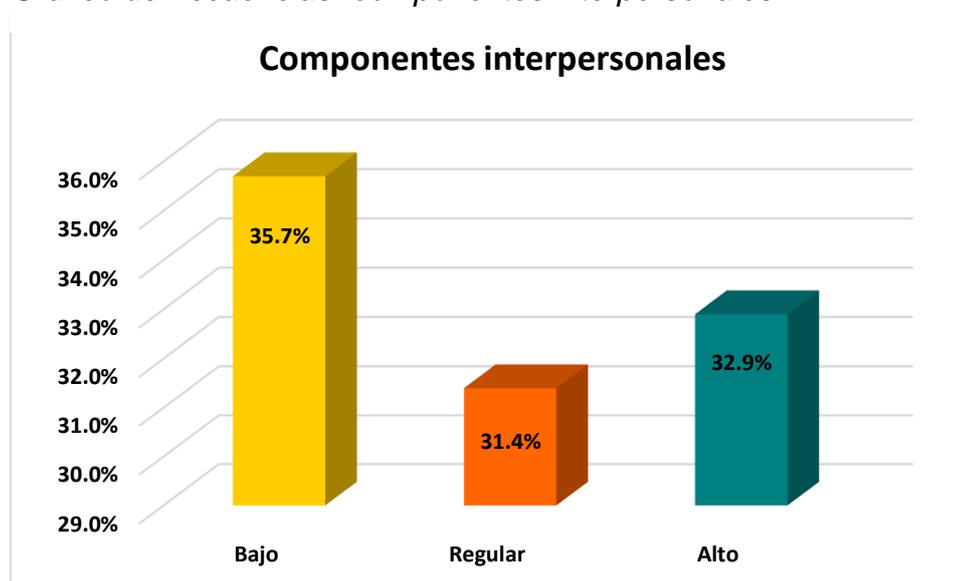
*Distribución de frecuencia – dimensión componentes interpersonales.*

Componentes interpersonales			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Bajo	25	35.7
	Regular	22	31.4
	Alto	23	32.9
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

**Figura 4**

*Gráfico de frecuencias- componentes interpersonales.*



*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 4 se mostró que en relación a la dimensión de componentes interpersonales que del 100% de la muestra, el 35,7% presentaron un nivel bajo en relación a los componentes interpersonales, el 31,4% presentaron un nivel regular en relación a los componentes interpersonales y el 32,9% presentaron un nivel alto en relación a los componentes intrapersonales, por lo que se puede decir que los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales presentaron un bajo nivel de componentes interpersonales.

**Tabla 7**

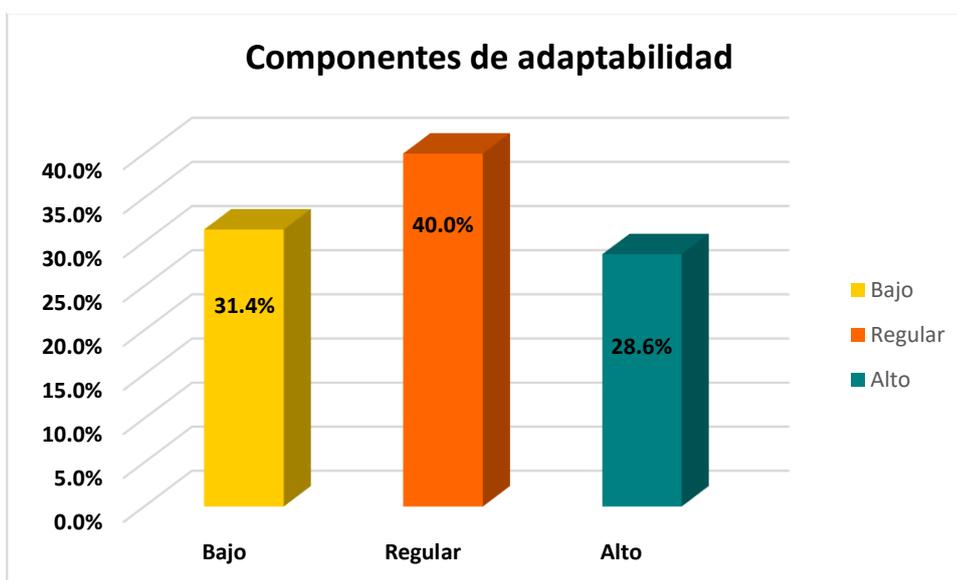
*Distribución de frecuencia – dimensión componentes interpersonales.*

Componentes de adaptabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Bajo	22	31.4
	Regular	28	40
	Alto	20	28.6
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

**Figura 5**

*Gráfico de frecuencias - componentes de adaptabilidad.*



*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 5 se obtuvo que con respecto a la dimensión de componentes de adaptabilidad que del 100% de la muestra, el 31,4% obtuvieron un nivel bajo en relación a los componentes de adaptabilidad, el 40,0% obtuvieron un nivel regular en relación a los componentes de adaptabilidad y el 28,6% obtuvieron un nivel alto en relación a los componentes de adaptabilidad, por lo que se puede decir que los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales obtuvieron un nivel regular en relación a los componentes de adaptabilidad.

**Tabla 8**

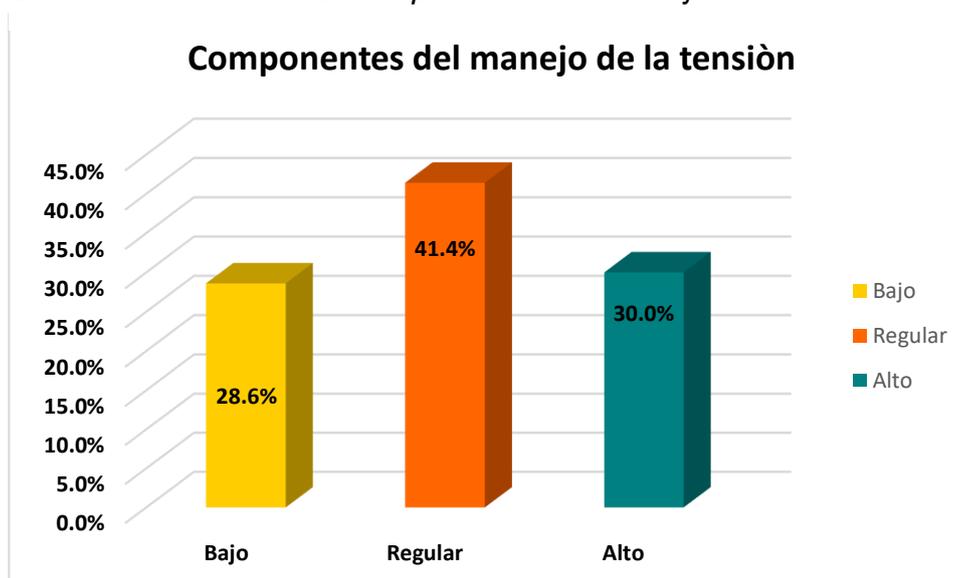
*Distribución de frecuencia – dimensión componentes del manejo de la tensión*

Componentes del manejo de la tensión			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	20	28.6
	Regular	29	41.4
	Alto	21	30
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

**Figure 6**

*Gráfico de frecuencias- componentes del manejo de la tensión*



*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 6 se observa que con respecto a la dimensión componentes del manejo de la tensión que del 100% de la muestra, el 28,6% presentaron un nivel bajo en relación a los dimensión componentes del manejo de la tensión, el 41,1% presentaron un nivel regular en relación a los dimensión componentes del manejo de la tensión y el 30,0% presentaron un nivel alto en relación a los dimensión componentes del manejo de la tensión, por lo que se puede decir que los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales presentaron un nivel regular en relación a los dimensión componentes del manejo de la tensión.

**Tabla 9**

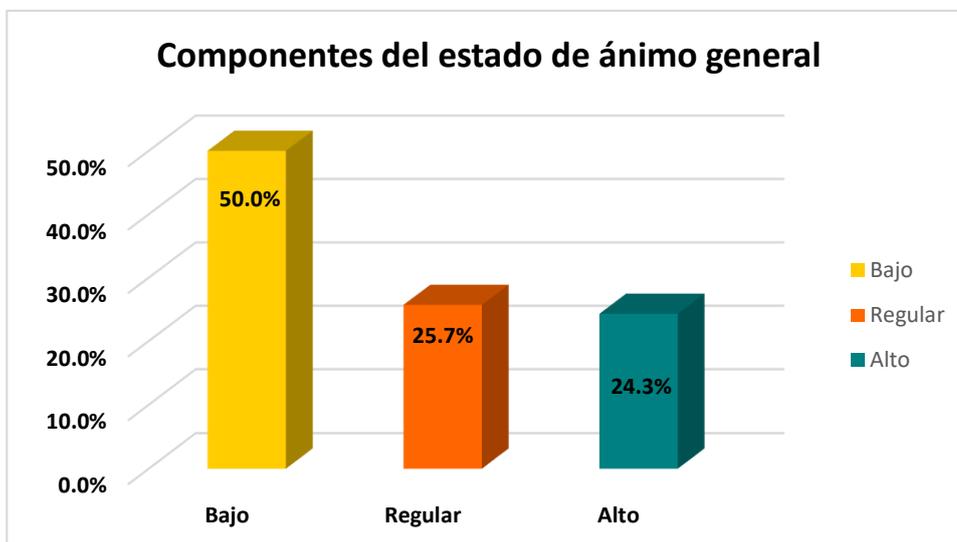
*Distribución de frecuencia – dimensión componentes del estado de ánimo general*

Componentes del estado de ánimo general			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	35	50
	Regular	18	25.7
	Alto	17	24.3
	Total	70	100

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

**Figura 7**

*Gráfico de frecuencias - componentes del estado de ánimo general*



*Nota.* Datos obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la figura 7 se visualiza que con respecto a la dimensión componentes del estado de ánimo general que del 100% de la muestra, el 50,0% presentaron un nivel bajo en relación a los dimensión componentes del estado de ánimo general, el 25,7% presentaron un nivel regular en relación a los dimensión componentes del estado de ánimo general y el 24,3% presentaron un nivel alto en relación a los dimensión componentes del estado de ánimo general, por lo que se puede decir que los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales presentaron un nivel bajo en relación a los dimensión componentes del estado de ánimo general.

## Prueba inferencial

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>VARX</b>	,138	70	,002	0.937	70	,002
<b>VARY</b>	,131	70	,005	0.952	70	,009
<b>DIMX1</b>	,083	70	,200*	0.957	70	,016
<b>DIMX2</b>	,112	70	,029	0.952	70	,009
<b>DIMX3</b>	,101	70	,076	0.96	70	,024
<b>DIMX4</b>	,106	70	,051	0.954	70	,012
<b>DIMX5</b>	,232	70	,000	0.914	70	,000

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

En la tabla 9 se presentaron los resultados obtenidos de la prueba de normalidad, los resultados muestran una distribución no normal, ya que algunos valores en la significancia se muestran por encima de 0,05, por lo que se determina emplear la prueba no paramétrica Rho de Sperman.

## 4.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 11**

*Prueba de correlación - Inteligencia emocional y desempeño laboral*

			<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1	,920**
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,920**	1
Sig. (bilateral)		0.00	.	
N		70	70	

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

H0: No existe relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

H1: Existe relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

En la tabla 10 se presentó la prueba de hipótesis, en la que se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Se observa que la correlación es de 0,92\*\* y es significativa al nivel del 0,00. Por lo que se aprueba la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 12***Prueba de correlación - Componentes intrapersonales y desempeño laboral*

			<b>Componentes intrapersonales</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Componentes intrapersonales	Coeficiente de correlación	1	,843**
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,843**	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	70	70

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

H0: No existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

H1: Existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

En la tabla 11 se mostró la prueba de hipótesis que se realizó para la variable componentes intrapersonales y desempeño laboral, en la que se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Se observa que la correlación es de 0,843\*\* y es significativa al nivel del 0,00. Por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 13***Prueba de correlación- Componentes interpersonales*

<b>Rho de Spearman</b>	Componentes interpersonales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	<b>Componentes interpersonales</b>	<b>Desempeño o laboral</b>
			1	,456**
			.	0.00
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,456**	1
			0.00	.
		N	70	70

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

H0: No existe relación entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

H1: Existe relación entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

En la tabla 12 se mostró la prueba de hipótesis que se realizó para la variable componentes interpersonales y desempeño laboral, en la que se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Se observa que la correlación es de 0,456\*\* y es significativa al nivel del 0,00. Por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14***Prueba de correlación - Componentes de adaptabilidad*

			<b>Componentes de adaptabilidad</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Componentes de adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1	,776**
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,776**	1
Sig. (bilateral)		0.00	.	
N		70	70	

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

H0: No existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

H1: Existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

En la tabla 13 se mostró la prueba de hipótesis que se realizó para la variable componentes de adaptabilidad y desempeño laboral, en la que se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Se observa que la correlación es de 0,776\*\* y es significativa al nivel del 0,00. Por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 15***Prueba de correlación - Componentes del manejo de la tensión*

			<b>Componentes del manejo de la tensión</b>	<b>Desemp eño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Componentes del manejo de la tensión	Coeficiente de correlación	1	,746**
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación		,746**
Sig. (bilateral)			0.00	.
		N	70	70

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

H0: No existe relación entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

H1: Existe relación entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

En la tabla 14 se muestra la prueba de hipótesis que se realizó para la variable componentes del manejo de la tensión y desempeño laboral, en la que se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Se observa que la correlación es de 0,746\*\* y es significativa al nivel del 0,00. Por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 16**

Prueba de correlación - Componentes del estado de ánimo general

		<b>Componentes del estado de ánimo general</b>		<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Componentes del estado de ánimo general	Coeficiente de correlación	1	0.232
		Sig. (bilateral)	.	0.053
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.232	1
		Sig. (bilateral)	0.053	.
		N	70	70

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS. Elaboración propia 2021.

H0: No existe relación entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

H1: Existe relación entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.

En la tabla 15 se mostró la prueba de hipótesis que se realizó para la variable componentes del estado de ánimo general y desempeño laboral, en la que se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Se observa que la correlación es de 0,232 y es significativa al nivel del 0,53. Por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Para esta tesis se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales. Por lo cual, como fundamento teórico se tomó en consideración la teoría de Bar On citado por Abanto et. al. (2000) y Robbins y Jude (2017). Por otro lado, se realizó el análisis de los datos, obtenidos a través el cuestionario, mediante la estadística descriptiva. Así mismo, se efectuó la prueba de normalidad, y dado el tamaño de la muestra, se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov; y se determinó emplear la prueba de correlación de Spearman con el objeto de medir la correlación entre las variables con la prueba de hipótesis.

La hipótesis general planteada tuvo como fin comprobar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, de los resultados que se obtuvieron mostraron una correlación positiva muy fuerte ( $\rho = 0,920^{**}$ ) y un nivel de significancia de  $p = 0,00$ , lo que permite manifestar que a medida que el nivel de inteligencia emocional sea más alto, tanto en el aspecto intrapersonal, en las relaciones interpersonales, además teniendo en cuenta la capacidad para adaptarse a diferentes circunstancias, el manejar de manera adecuada las reacciones antes alguna situación y mantener un buen estado de ánimo; mayor será el nivel de desempeño laboral, es decir alcanzarán los objetivos trazados, habrá un mejor trabajo en equipo, y se evitarán acciones que perjudiquen su trabajo. De igual manera, Fajardo (2017), en su investigación realizada en Essalud, obtuvo como resultado una correlación positiva muy fuerte entre las variables antes mencionadas, siendo el Rho de Spearman igual a 0,925 y un nivel de significancia igual 0,00. Así mismo, Bayona (2018), confirma con mayor fuerza según la investigación que realizó en una institución castrense que la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, en este caso el estudio mostró que el Rho de Spearman también fue de 0,988. Por último, De los Cobos (2019) evidenció que las ambas variables siguen manteniendo una correlación, ya que en su investigación obtuvo que el Rho de Spearman fue

de 0,98. siendo de igual manera muy similar a los resultados obtenidos en esta investigación. Para O'Boyle et al., (2011) citado por Li, Pérez, Mao y Petrides (2018), reafirma que la inteligencia emocional es un predictor del desempeño laboral. Teniendo en consideración lo mencionado por Williams y Anderson (1991), citado por Sora, Hoge, Caballer, Peiró y Boada (2021) quienes manifestaron que el desempeño refiere al cumplimiento de las tareas y responsabilidades, y del mismo modo Da'watul, Sarma y Sumertajaya (2020), quienes mencionan que el desempeño es la cantidad lograda de trabajo de acuerdo con sus responsabilidades. Por otro lado, Cui (2021), manifestó que la inteligencia emocional es el reconocimiento de sus propias emociones con el fin de interactuar de manera efectiva con el resto. Es por ello que Bahat y Ovsenik (2020), menciona la importancia de la inteligencia emocional en los diferentes aspectos de la vida y de igual manera, Al-Jedaia y Mehrez (2020), recalca la importancia de la medición del desempeño para saber acerca de las capacidades del personal. En consecuencia, Kidwell et al. (2011) citado por Kadic-Maglajlic, Vida, Obadia, y Plank (2016), manifestaron que la inteligencia emocional es importante ya que influye en la labor de los trabajadores y del mismo modo, Vani., Sankaran y Praveen (2019), afirmaron la importancia del reclutamiento de personal con buenos niveles de inteligencia emocional ya que este tiene influencia sobre las operaciones que realiza la organización, en palabras de Cherniss (2010) citado por Mortana, Ripolla, Carvalhob, y Bernala (2014), también menciona que la inteligencia emocional es crucial para el desempeño del trabajador. Sin embargo, para Krén, y Séllei (2021), mencionan que las variables inteligencia emocional y desempeño laboral se relacionan de manera parcial. Con todo esto se reafirmó con gran razón lo planteado en la hipótesis general.

Por otro lado, la primera hipótesis específica fue determinar la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral. En esta investigación halló que el componente intrapersonal, es decir, la seguridad que muestra una persona, así mismo cuan realizado se siente y la lo independiente que puede ser, pues resulta que esta dimensión también relaciona con el desempeño laboral. Y, de acuerdo con Nasee, Chishti, Rahman y Jumani (2011) citado por Tanasescu y Leon (2019), manifiesta que

aquellos empleados que tienen la capacidad de reconocer sus emociones, y saber cómo manejarlas según la situación en la que se encuentran, afirma que demuestran un alto nivel de confianza y coraje, así mismo con decididos, comprenden la realidad y tienen una mejor visión y compromiso por el cumplimiento y mejora de los resultados. Así mismo, Páez y Castaño (2019), mencionan que la inteligencia emocional influye en la forma de percibir la calidad de vida laboral y así mismo en el desempeño.

En relación a la segunda hipótesis, en la que se pretendió determinar si el componente interpersonal se relacionaba con el desempeño laboral, en este caso se determinó según los resultados que sí se relacionan para lo cual se obtuvo que el Rho de Spearman fue de 0,456 y un nivel de significancia de 0,00. Desde la posición de Ugoani (2016), señaló que es importante el que una organización tenga directivos y trabajadores con buena actitud, es decir que presenten las condiciones y compromiso para realizar su trabajo. Agregó que es fundamental, ya que ellos son el corazón de la empresa, y el hecho de que ellos estén motivados representan una ventaja competitiva. Un trabajador que da una buena atención a sus clientes está demostrando que desarrolla una competencia de la inteligencia emocional: la empatía. En ese sentido, la inteligencia emocional representa claramente una ventaja competitiva y eficacia en la empresa. Y del mismo modo, Boudrias, Montani, Vandenberghe (2021), afirma que los intercambios sociales entre miembros del equipo son beneficiosos para el bienestar psicológico de los trabajadores. En adición, Balamohan, Tech y Gomathi (2015), manifestaron acerca de la importancia de la gestión de los problemas, ya que a través de este permite que los trabajadores lidien de una mejor manera con los conflictos laborales y les permita gestionar de manera adecuada los proyectos. Los conflictos en general provocan no permiten un buen entendimiento entre las personas y el no saber cómo manejarlos una baja en el desempeño laboral. En adición, Lussier, Hartmann y Bolander (2021), mencionó que los comportamientos éticos se asocian de manera positiva con el rendimiento del trabajador. En ese sentido, tanto los resultados obtenidos como lo mencionado por los autores mencionados concuerdan que el aspecto interpersonal de la inteligencia emocional repercute también en desempeño laboral. A sí mismo, Makkar y

Basu (2017), manifestaron que la inteligencia emocional se relaciona fuertemente con el comportamiento de los empleados en el lugar donde laboran.

Por otra parte, en la tercera hipótesis se planteó determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral. Según la prueba de correlación a la que sometió esta dimensión, se demostró que ambas dimensiones guardan relación. Obteniendo como resultado un Rho de Spearman de 0,776 y un nivel de significancia de 0,00. Desde la posición de Miao, Humphrey y Qian (2016), indicaron que el elevado nivel de inteligencia emocional de un trabajador se relaciona con una mayor satisfacción laboral, compromiso y disminuyen la posibilidad que un trabajador cambie de empleo, en ese sentido las personas se adaptan con más facilidad. Por lo tanto, la inteligencia emocional mejora la satisfacción emocional, a consecuencia de ello, se reducen los sentimientos negativos y se incrementan los positivos. Por otra parte, Pradhan y Jena (2017), al respecto señalaron la capacidad de adaptación en un trabajador es importante, ya que le permite adecuarse a las diferentes circunstancias que se presentan, como, por ejemplo: cambios en la organización en relación a la estructura, cambios de puesto o de mando. El saber adaptarse repercutirá en el desempeño, ya que en la medida en la que la persona se adapte con mayor facilidad, le será más fácil cumplir con los objetivos de la empresa.

Para la cuarta hipótesis se buscó comprobar si el componente del manejo de la tensión se relacionaba con el desempeño laboral. Se comprobó que existe relación, y se obtuvo que el Rho de Spearman fue de 0,746 y el grado de significancia de 0,00. En razón de ello, como señala Van der Lippe y Lippényi (2020), teniendo en cuenta las circunstancias actuales en el que el personal se encuentra trabajando a distancia debido a las medidas sanitarias tomadas por la pandemia, para lo cual se recomendó el distanciamiento social, este autor afirma que el trabajar desde casas representa un problema para los trabajadores, ya que el no compartir con los compañeros de manera física lo genera un ambiente más tenso, ya que se pierde las relaciones. Esto repercute también en el rendimiento del equipo. Así mismo, Babarinde y

Ohikhena (2019), aseguran que el estrés altos niveles de estrés tienen una repercusión significativa en la disminución del desempeño.

Por último, la hipótesis planteada fue determinar si existe relación entre el estado de ánimo general y el desempeño laboral. Se determinó que la dimensión y la variable están relacionadas, pero a un nivel bajo, los resultados muestran que el Rho de Spearman fue de 0,232 y un nivel de significancia de 0,053. Ante esto Leitão, Pereira y Gonçalves (2019), manifestaron que los trabajadores que se encuentran en un buen ambiente laboral, así también donde son respetados como profesionales y personas, influye en el estado de ánimo de la persona, en consecuencia, se tiene una persona comprometida y contribuye en el desempeño organizacional, del mismo modo, Siengthai y Pila-Ngarm (2016), agregaron que los trabajadores que se sienten satisfechos se relaciona con su desempeño en el trabajo y del mismo modo Bakotić (2016), confirmó la relación entre la satisfacción de un trabajador y su desempeño. Así también, Lent et al., 2011; Lamm et al., 2015; Liguori et al. (2019) citado por Lee, Yao-Ping Peng, Wang, Hung, y Jong (2021), manifestaron que el desempeño de un trabajador se ve mejorado y potenciado por desenvolverse en un buen ambiente laboral, en ese mismo sentido para Bakotić y Buble (2015), mencionan que las recompensas hacia el trabajador repercuten en su estado de ánimo y también de manera significativa en la baja de su desempeño. Por otro lado, Chong, Van, Kim y Oh (2021), señalaron que la personalidad positiva del trabajador, así como el compromiso que manifiesten hacia la empresa, predicen el desempeño laboral siempre y cuando este esté acompañado de un alto nivel de empatía, ya que este permite comprender los sentimientos y preocupaciones de los demás, lo que coadyuvará a tratar mejor su entorno. Extremera, Mérida-López, Sánchez-Álvarez y Quintana-Orts (2018), mencionan que la actitud positiva de un trabajador beneficia la satisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Según los resultados obtenidos se determinó que la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa administradora de fondos para proyectos ambientales sí se correlacionan a un nivel de ,920\*\* y un grado de significancia de 0,00. Por lo que se aprobó la hipótesis general planteada en esta investigación. Por otro lado, se pudo observar según la estadística descriptiva que la inteligencia emocional en la empresa es bajo y el desempeño laboral también. Lo que manifiesta que los trabajadores no gestionan de manera adecuada sus emociones, lo cual está afectando el desempeño laboral.

Segundo: Se determinó que los componentes intrapersonales y el desempeño laboral se correlacionan a un nivel de 0,843\*\* y un grado de significativa de 0,00, por lo que se aprobó la hipótesis alterna. Así mismo, en relación a los componentes intrapersonales en la estadística descriptiva, se observó que este aspecto de la inteligencia emocional es regular. En ese sentido hay algunas personas que se sienten inseguras para expresarse, otras no se sienten realizadas totalmente y algunas tienden a depender de los demás.

Tercero: Así mismo, componentes interpersonales y el desempeño laboral se correlacionan a un nivel de 0,456 y un grado de significancia de 0,00, por lo que se aprobó la hipótesis alternativa. Lo que indica que es un aspecto que no influye tanto en el desempeño laboral de los trabajadores.

Cuarto: De igual manera, los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral se correlacionan al 0,776\*\* y es significativa al 0,00, por lo que se aprobó esta hipótesis alterna. Así mismo, se observó que este componente es regular, sin embargo, sí afecta el desempeño.

Quinto: Por otro lado, los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral se correlacionan a un grado de 0,746 y un nivel de significancia de 0,00, en consecuencia, se aprobó la hipótesis de esta dimensión. Así mismo, se muestra que en relación a los componentes del manejo de la tensión es regular. Lo que indica que algunos se muestran estresados y algunos manejan de manera adecuada sus impulsos en relación al trabajo. Esto está afectando al desempeño en la empresa. En estos tiempos es natural que muchos hayan llegado al punto de sentirse más estresados.

Sexto: Finalmente, se los resultados evidenciaron que los componentes del estado de ánimo general se correlacionan con el desempeño laboral con un grado de correlación de 0,232 y significancia de 0,53. Según la estadística descriptiva, el componente del estado de ánimo es bajo. En ese sentido, esta dimensión a pesar de tener niveles bajos según la estadística descriptiva, tiene muy baja influencia en el desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Según lo concluido es de conocimiento que la inteligencia emocional y el desempeño laboral es bajo en la empresa de estudio, por lo que se recomienda poner atención en el aspecto emocional de los trabajadores, través del área de RR HH, se pueden realizar charlas con especialistas del tema para elevar la inteligencia emocional y del mismo modo se incremente el desempeño.
- Segundo: Es preciso que al realizar las charlas se tome atención a este componente intrapersonal. A través de psicólogos organizacionales, puedan tratar esto para cada trabajador, ya que hay aspectos internos, propios de cada uno evaluar y mejorar.
- Tercero: En la medida de lo posible se debe mejorar en el aspecto de las relaciones interpersonales, ya que, a pesar de no ser tan influyente en el desempeño, se ha observado que hay deficiencias. En ese sentido, se pueden realizar reuniones virtuales en alguna fecha especial con el fin de integrarse mejor.
- Cuarto: Es necesario brindar las herramientas (equipos de trabajo, material de oficina y facilidad de acceso a información) que requiere el trabajador con el fin de que se les facilite el trabajo, y sientan que trabajar en casa no es tan distinto que, en sus oficinas, ya que tenían mayor acceso a lo antes mencionado, esto con el objeto de que se puedan adaptar mejor al espacio en el que laboran.
- Quinto: El manejo de la tensión debe realizarse a través de charlas ocupacionales, llevadas a cabo con especialistas que les puedan dar las técnicas necesarias para un mejor control. Así mismo, es importante mantener las relaciones interpersonales, como se mencionó anteriormente.

Sexto: Finalmente, mantener el estado de ánimo de los trabajadores, para ello es importante que el gerente o supervisores estén atentos a las personas con las que trabajan, básicamente, si se realizan las actividades de confraternidad y hay un mayor acercamiento de los superiores que muestran optimismo, ello será transmitido.

## REFERENCIAS

- Abanto, Z., Higuera, L. & Cueto, J. (2000). I-CE. Inventario de cociente emocional de Bar On. Test para la medida de la inteligencia emocional. Manual técnico. Lima: Grafimac
- Al-Jedaia, Y. y Mehrez, A. (2020). The effect of performance appraisal on job performance in governmental sector: The mediating role of motivation. *Management Science Letters*, 10(9), pp. 2077-2088. DOI: 10.5267/j.msl.2020.2.003
- Aropah, V., Sarma, M. y Sumertajaya, I. (2020). Factors Affecting Employee Performance during Work from Home. *International Research Journal of Business Studies*, 3(2), p.1. <https://doi.org/10.21632/irjbs.13.2.201-214>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo editorial patria. Pg 84
- Bahat, B. y Ovsenik, M. (2020). Emotional Intelligence in Secondary School Students. *Journal of Universal Excellence*, 9(4), pp.293-308. <https://doi.org/10.34293/education.v8i3.2395>.
- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), pp. 118-130. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
- Bakotić, D. y Buble, M. (2015). Relationship Between Knowledge Workers' Participation and Organizational Performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 24(3), p. 1. Doi: <https://doi.org/10.1080/1331677X.2011.11517471>
- Balamohan, P., Tech, M. y Gomathi, S. (2015). Emotional Intelligence – Its Importance and Relationship with Individual Performance, Team-Effectiveness,

Leadership and Marketing Effectiveness. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(1), p. 120. Doi:10.5901/mjss.2015.v6n1p120

Barbarinde, A., Ohikhena, P. (2019). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry. *The international journal of business & management*, 7(5), pp. 264-271. Doi: 10.24940/theijbm/2019/v7/i5/BM1905-052

Bayona, E. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018 [ Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018\\_Bayona-Manayay.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf)

Boudrias, J., Montani, F. y Vandenberghe, C. (2021). How and when does psychological wellbeing contribute to proactive performance? The role of social resources and job characteristics. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1-24. Doi: 10.3390/ijerph18052492

CCOHS. (2019, Octubre 22) Telework / Telecommuting. 1. <https://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/telework.html>

Chong, S., Van Dyne, L., Kim, Y. y Oh, J. (2020). Drive and Direction: Empathy with Intended Targets Moderates the Proactive Personality–Job Performance Relationship via Work Engagement. *Applied Psychology*, 70(2), pp. 575-605. DOI: 10.1111/apps.12240

De los Cobos, R. (2019). Influencia de la inteligencia emocional y desempeño laboral [ Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Querétaro] <http://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/2716/1/CAMAN-130256-0221-221-Roberto%20Carlos%20De%20Los%20Cobos%20Palacios%20%20-A.pdf>

Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*, Decimocuarta edición, México DF: Editorial Pearson.

Eurofound (2020, Setiembre) *Living, working and COVID-19* [archivo PDF]. [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef20059en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20059en.pdf)

Extremera, N., Mérida, S., Sánchez, N. y Quintana, C. (2018). How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Mediation Role of Work Engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), p. 1909. doi: 10.3390/ijerph15091909

Fajardo, P. (2017). *La inteligencia emocional y el de desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo\\_P\\_RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo_P_RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Foro Económico Mundial (2017, Febrero) *Emotional intelligence: What it is and why you need it*. <https://www.weforum.org/agenda/2017/02/why-you-need-emotional-intelligence/>

Gestión (2018, Noviembre). *Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características*. *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/?ref=ges>

Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor. Argentina.

Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Javier Vergara Editor. Argentina.

Hernández et. al. (2014), *Metodología de la investigación científica*. MacGraw-Hill. México.

- Herrera, L. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral del Palacio de Justicia del Poder Judicial del estado de México, región Texcoco [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del estado de México] <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99181/TESIS%20JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C. y Plank, R. (2016). Clarifying the influence of emotional intelligence on salesperson performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 31(7), pp. 877-888. <https://doi.org/10.1108/JBIM-09-2015-0168>
- Krén, H., Séllei, B. (2021). The Role of Emotional Intelligence in Organizational Performance. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29(1), pp. 1-9. <https://doi.org/10.3311/PPso.158>
- Lee, T., Yao-Ping Peng, M., Wang, L., Hung, H. , Jong, D. (2021). Factors Influencing Employees' Subjective Wellbeing and Job Performance During the COVID-19 Global Pandemic: The Perspective of Social Cognitive Career Theory. *Frontiers in Psychology*, 12(3), p. 1. Doi:10.3389/fpsyg.2021.577028
- Leitão, J., Pereira, D. y Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(20), 3803; <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y. y Petrides, K. (2018). A Multilevel Model of Teachers' Job Performance: Understanding the Effects of Trait Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Trust. *Frontiers in Psychology*, 9(2420), pp. 1. doi: 10.3389/fpsyg.2018.02420
- Lussier, B., Hartmann, N., Bolander, W. (2021). Curbing the Undesirable Effects of Emotional Exhaustion on Ethical Behaviors and Performance: A Salesperson–Manager Dyadic Approach. *Journal of Business Ethics*, 169(4), pp. 747-766.

Doi: 10.1007/s10551-019-04271-z

Miao, C., Humphrey, R., Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), pp. 177-202. doi: 10.1111/joop.12167

Moreano, N. (2018). La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “ Santiago Távara” Callao. 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23351/Moreno\\_H N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23351/Moreno_H_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mortan, R., Ripoll, P., Carvalho, C., Bernal, M. (2014). Effects of emotional intelligence on entrepreneurial intention and self-efficacy. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(3), pp. 97-104. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.004>

Núñez, A. (2018, Octubre). ¿Por qué necesitas inteligencia emocional en tu empresa?. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/1344331-necesitas-inteligencia-emocional-empresa-empleo-empresas-dinero/?ref=lre>

OIT (2020, Abril) Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo. [archivo PDF]. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)

OMS (2020, Abril) COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Páez, M. y Castaño, J. (2019). Occupation and correlation between perceived quality of work life, emotional intelligence and coping strategies in university graduates. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 67(4), pp. 419-27. doi: 10.15446/revfacmed.v67n4.71216

- Pradhan, R., Jena, L. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), pp. 69-85. DOI: 10.1177/2278533716671630
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo. PG 77.
- Robbins, S. y Jude T. (2017). *Comportamiento Organizacional*, Diecisieteava edición, México DF: Editorial Pearson.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*, Séptima edición, México DF: Editorial Cenagage Learning.
- Siengthai, S. y Pila-Ngarm, P. (2016). The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance. *Evidence-based HRM*, 4(2), pp. 162-180. DOI: 10.1108/EBHRM-01-2015-0001
- Simarjeet, M. y Sriparna, B. (2017). The Impact of Emotional Intelligence on Workplace Behaviour: A Study of Bank Employees. *Global business review*, 20(2), pp. 458-478. <https://doi.org/10.1177/0972150917713903>
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. y Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Psicothema* 33(1), pp. 86-94. doi: 10.7334/psicothema2020.205.
- Tanasescu, I. y Leon, D. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), pp.323-335. DOI 10.25019/MDKE/7.3.03
- Ugoani, J. (2016). Emotional intelligence and competitiveness: management model approach. *Independent Journal of Management & Production*, 7(3), pp. 786-806. DOI:10.14807/ijmp.v7i3.427

Urtecho, G. (2019). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Hospital Belén de Trujillo 2019 [ Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46588/Urtecho\\_UGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46588/Urtecho_UGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Van der Lippe, T. y Lippényi, Z. (2020). Co-workers working from home and individual and team performance. *New Technology, Work and Employment*, 35(1), pp. 60-79. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12153>

Vani. M., Sankaran, H., Praveen, S. (2019). Analysis on the Influence of Emotional Intelligence on the Performance of Managers and Organisational Effectiveness in the it Industry. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*. 8(9), pp. 470-472. Doi: 10.35940/ijitee.I3089.0789S319

Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*, Decimoprimer edición, México DF: Editorial Pearson.

Yanglu, C. (2021). The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Aggression and Violent Behavior*, 101602(1), p.1. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101602>

Zavala, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Mayor de San Marcos. Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1: Empresa



**Christian Renato B...** 16 feb.  
para mí ▾



Estimada Rosario, gracias por tu comunicación e interés en desarrollar tu trabajo de investigación con Profonanpe.

Respecto al alcance del mismo quisiera comentarte que a partir de este año estamos implementando el sistema de evaluación de gestión por desempeño, junto a un set de indicadores

Cordialmente,

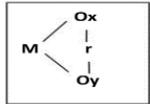
Christian Bueno  
Gerente de Administración y Finanzas | Profonanpe

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización - Variable: Inteligencia emocional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Inteligencia emocional</b>	Según Bar On (1996) citado por Abanto, Higuera y Cueto (2000), señala que la inteligencia emocional es una variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno. (Pg.22)..	La inteligencia emocional se desarrolla y se integra por las siguientes dimensiones según Bar On.: Componentes intrapersonales, componentes interpersonales, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo de la tensión, componentes del estado de ánimo. Se medirá mediante un cuestionario, aplicando la escala tipo Likert, mediante la técnica encuesta	Componentes intrapersonales	Seguridad	1,2	1=Rara vez o nunca
				Autorrealización	3,4	
				Independencia	5,6	
			Componentes interpersonales	Relaciones interpersonales	7,8	2=Pocas veces
				Responsabilidad social	9,10	
				Empatía	11,12	
				Solución de Problemas	13,14	
			Componentes de adaptabilidad	Prueba de la realidad	15,16	4= Muchas veces
				Flexibilidad	17,18	
			Componentes del manejo de la tensión	Tolerancia a la tensión	19,20,21	5=Muy frecuentemente o siempre
				Control de los impulsos	22,23,24	
			Componentes del estado de ánimo general	Felicidad	25,26,27	
Optimismo	28,29,30					



## Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima- 2020.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p>	<p><b>V<sub>1</sub>: INTELIGENCIA EMOCIONAL (Variable de asociación)</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes intrapersonales</li> <li>• Componentes interpersonales</li> <li>• Componentes de adaptabilidad</li> <li>• Componentes del manejo de la tensión</li> <li>• Componentes del estado de ánimo general.</li> </ul> <p><b>V<sub>2</sub>: DESEMPEÑO LABORAL (variable de supervisión)</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de la tarea</li> <li>• Civismo</li> <li>• Obtáculos a la productividad</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> No experimental de corte transversal.</p> <p>El diagrama representado para los estudios relacionales es el siguiente:</p>  <pre> graph TD     M --- Ox     M --- Oy     M --- r     </pre> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Encuesta</p> <p><b>INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Cuestionario</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está constituida por los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Muestreo no probabilístico tipo de participantes voluntarios.</p> <p>n = 70</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020,</p> <p>2. Existe relación entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p> <p>3. Existe relación entre los componentes de</p>			

<p>una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima - 2020?</p>	<p>proyectos ambientales, Lima – 2020.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre los componentes del estado de ánimo general y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p>	<p>adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p> <p>4. Existe relación entre los componentes del manejo de la tensión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p> <p>5. Existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020.</p>			
---	---	--	--	--	--

#### Anexo 4: Cuestionario de inteligencia emocional

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre inteligencia emocional. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**RV** = Rara vez o nunca  
**PC** = Pocas veces  
**AV** = Algunas veces  
**MV** = Muchas veces  
**MF** = Muy frecuentemente o siempre

N° ítem	PREGUNTAS	RV	PC	AV	MV	MF
1	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
2	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
3	He logrado muy poco en los últimos años.					
4	No disfruto lo que hago.					
5	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
6	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
7	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
8	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
9	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
10	Soy capaz de respetar a los demás.					
11	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
12	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
13	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
14	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
15	La gente no comprende mi manera de pensar.					

16	Me es difícil ser realista.					
17	En general, me resulta difícil adaptarme.					
18	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
19	No puedo soportar el estrés.					
20	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
21	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
22	Soy impaciente.					
23	Soy impulsivo(a).					
24	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
25	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
26	Estoy contento (a) con mi vida.					
27	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.					
28	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
29	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
30	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					

## Anexo 5: Cuestionario de desempeño laboral

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre el desempeño laboral de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**N** = Nunca  
**CN** = Casi nunca  
**AV** = A veces  
**CS** = Casi siempre  
**S** = Siempre

N° ítem	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1	Pongo en práctica las capacitaciones recibidas por la empresa.					
2	Manejo con facilidad la Tics que se utilizan en la empresa.					
3	Me tomo el tiempo necesario para la entrega del trabajo asignado.					
4	Logro alcanzar los objetivos establecidos por el área.					
5	Entrego los informes antes del tiempo pactado.					
6	Ingreso la data de manera oportuna a los sistemas de información que utilizo.					
7	Asumo responsabilidades cuando he tenido errores en el trabajo.					
8	Cumplo con el trabajo al margen de tener problemas familiares.					
9	Me esfuerzo para realizar de manera correcta el trabajo y presentar informes.					
10	Me organizo para realizar bien mi trabajo.					
11	Me comunico con fluidez con todo el personal.					
12	Hay un ambiente de respeto en el área de trabajo.					
13	Muestro disponibilidad para ayudar a mis compañeros.					
14	Comparto mis conocimientos con mis compañeros.					
15	Propongo mejoras para el área.					
16	Dejo que los demás resuelvan los problemas del área.					
17	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.					
18	Realizo mi trabajo sin esperar incentivos por parte de la empresa.					

19	Olvido comunicar información a las personas del área cuando estoy estresado.					
20	Comunico de manera oportuna algún problema del área.					
21	Falto al trabajo porque no hay un buen clima laboral.					
22	Falto al trabajo por agotamiento laboral.					
23	Inicio mis labores en el mismo horario que cuando asistía a oficinas					
24	Me conecto a la hora programada a las reuniones virtuales.					
25	Realizo otras actividades en horario de trabajo.					
26	Me organizo de manera adecuada para desarrollar mi trabajo.					
27	Soy paciente con mis compañeros cuando cometen errores.					
28	Considero que el trabajo que realizo es monótono.					
29	Las condiciones físicas en las que laboro actualmente son adecuadas.					
30	La red de internet de mi domicilio perjudica mi trabajo.					

## Anexo 6: Validación del instrumento



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Edgar Lino Gamarra  
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de ~~operacionalización~~ de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Rosario Karen Pozo Retamozo  
D.N.I: 76925629





	<b>Indicador 01: Conducta</b>												
11	Me comunico con fluidez con todo el personal.			X				X				X	
12	Hay un ambiente de respeto en el área de trabajo.			X				X				X	
	<b>Indicador 02: Trabajo en equipo</b>												
13	Muestro disponibilidad para ayudar a mis compañeros.			X				X				X	
14	Comparto mis conocimientos con mis compañeros.			X				X				X	
	<b>Indicador 03: Iniciativa</b>												
15	Propongo mejoras para el área.			X				X				X	
16	Dejo que los demás resuelvan los problemas del área.			X				X				X	
	<b>Indicador 04: Compromiso</b>												
17	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.			X				X				X	
18	Realizo mi trabajo sin esperar incentivos por parte de la empresa.			X				X				X	
	<b>Indicador 05: Comunicación eficaz</b>												
19	Olvido comunicar información a las personas del área cuando estoy estresado.			X				X				X	
20	Comunico de manera oportuna algún problema del área.			X				X				X	
	<b>Dimensión 03: Obstáculos de la productividad</b>												
	<b>Indicador 01: Absentismo</b>												
21	Falto al trabajo porque no hay un buen clima laboral.			X				X				X	
22	Falto al trabajo por agotamiento laboral.			X				X				X	



Indicador 02: Puntualidad													
23	Inicio mis labores en el mismo horario que cuando asistía a oficinas			X			X					X	
24	Me conecto a la hora programada a las reuniones virtuales.			X			X					X	
Indicador 03: Tiempo													
25	Realizo otras actividades en horario de trabajo.			X			X					X	
26	Me organizo de manera adecuada para desarrollar mi trabajo.			X			X					X	
Indicador 04: Emociones													
27	Soy paciente con mis compañeros cuando cometen errores.			X			X					X	
28	Considero que el trabajo que realizo es monótono.			X			X					X	
Indicador 05: Infraestructura													
29	Las condiciones físicas en las que laboro actualmente son adecuadas.			X			X					X	
30	La red de internet de mi domicilio perjudica mi trabajo.			X			X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano**    **DNI: 32650876**

Especialidad del validador: **Dr. En Administración**

**San Juan de Lurigancho, 13 de marzo de 2021**

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

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

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

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

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora  
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Rosario Karen Pozo Retamozo  
D.N.I: 76925629





	<b>Indicador 01: Conducta</b>													
11	Me comunico con fluidez con todo el personal.			X				X					X	
12	Hay un ambiente de respeto en el área de trabajo.			X				X					X	
	<b>Indicador 02: Trabajo en equipo</b>													
13	Muestro disponibilidad para ayudar a mis compañeros.			X				X					X	
14	Comparto mis conocimientos con mis compañeros.			X				X					X	
	<b>Indicador 03: Iniciativa</b>													
15	Propongo mejoras para el área.			X				X					X	
16	Dejo que los demás resuelvan los problemas del área.			X				X					X	
	<b>Indicador 04: Compromiso</b>													
17	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.			X				X					X	
18	Realizo mi trabajo sin esperar incentivos por parte de la empresa.			X				X					X	
	<b>Indicador 05: Comunicación eficaz</b>													
19	Olvido comunicar información a las personas del área cuando estoy estresado.			X				X					X	
20	Comunico de manera oportuna algún problema del área.			X				X					X	
	<b>Dimensión 03: Obstáculos de la productividad</b>													
	<b>Indicador 01: Absentismo</b>													
21	Falto al trabajo porque no hay un buen clima laboral.			X				X					X	
22	Falto al trabajo por agotamiento laboral.			X				X					X	



	<b>Indicador 02: Puntualidad</b>												
23	Inicio mis labores en el mismo horario que cuando asistía a oficinas			X			X					X	
24	Me conecto a la hora programada a las reuniones virtuales.			X			X					X	
	<b>Indicador 03: Tiempo</b>												
25	Realizo otras actividades en horario de trabajo.			X			X					X	
26	Me organizo de manera adecuada para desarrollar mi trabajo.			X			X					X	
	<b>Indicador 04: Emociones</b>												
27	Soy paciente con mis compañeros cuando cometen errores.			X			X					X	
28	Considero que el trabajo que realizo es monótono.			X			X					X	
	<b>Indicador 05: Infraestructura</b>												
29	Las condiciones físicas en las que laboro actualmente son adecuadas.			X			X					X	
30	La red de internet de mi domicilio perjudica mi trabajo.			X			X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: ROMERO PACORA, JESÚS.....        DNI: 06253522 .....

Especialidad del validador: ASESOR TEMÁTICO-METODÓLOGO.....

26 DE FEBRERO DE 2021

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

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Yvette Cecilia Plasencia Mariños  
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa administradora de fondos para proyectos ambientales, Lima – 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Rosario Karen Pozo Retamozo  
D.N.I: 76925629





	<b>Indicador 01: Conducta</b>												
11	Me comunico con fluidez con todo el personal.			X				X				X	
12	Hay un ambiente de respeto en el área de trabajo.			X				X				X	
	<b>Indicador 02: Trabajo en equipo</b>												
13	Muestro disponibilidad para ayudar a mis compañeros.			X				X				X	
14	Comparto mis conocimientos con mis compañeros.			X				X				X	
	<b>Indicador 03: Iniciativa</b>												
15	Propongo mejoras para el área.			X				X				X	
16	Dejo que los demás resuelvan los problemas del área.			X				X				X	
	<b>Indicador 04: Compromiso</b>												
17	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.			X				X				X	
18	Realizo mi trabajo sin esperar incentivos por parte de la empresa.			X				X				X	
	<b>Indicador 05: Comunicación eficaz</b>												
19	Olvido comunicar información a las personas del área cuando estoy estresado.			X				X				X	
20	Comunico de manera oportuna algún problema del área.			X				X				X	
	<b>Dimensión 03: Obstáculos de la productividad</b>												
	<b>Indicador 01: Absentismo</b>												
21	Falto al trabajo porque no hay un buen clima laboral.			X				X				X	
22	Falto al trabajo por agotamiento laboral.			X				X				X	



Indicador 02: Puntualidad													
23	Inicio mis labores en el mismo horario que cuando asistía a oficinas			X			X					X	
24	Me conecto a la hora programada a las reuniones virtuales.			X			X					X	
Indicador 03: Tiempo													
25	Realizo otras actividades en horario de trabajo.			X			X					X	
26	Me organizo de manera adecuada para desarrollar mi trabajo.			X			X					X	
Indicador 04: Emociones													
27	Soy paciente con mis compañeros cuando cometen errores.			X			X					X	
28	Considero que el trabajo que realizo es monótono.			X			X					X	
Indicador 05: Infraestructura													
29	Las condiciones físicas en las que laboro actualmente son adecuadas.			X			X					X	
30	La red de internet de mi domicilio perjudica mi trabajo.			X			X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Yvette Cecilia Plasencia Mariños    DNI: 18099550

Especialidad del validador: Licenciada en Administración

17 de marzo    del 2021

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

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

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

## Anexo 7: Prueba de fiabilidad – Alfa de cronbach

Inteligencia emocional					
Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	101.2	180.539	0.558	0.822	
Me es difícil hacer valer mis derechos.	102.33	185.064	0.493	0.825	
He logrado muy poco en los últimos años.	101.84	189.902	0.357	0.83	
No disfruto lo que hago.	101.26	187.759	0.396	0.829	
Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	101.84	182.105	0.577	0.822	
Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	101.11	194.161	0.364	0.831	
Me resulta fácil hacer amigos(as).	100.96	197.259	0.142	0.837	
Mantengo buenas relaciones con los demás.	101.36	194.552	0.248	0.834	
Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	101.63	187.106	0.449	0.827	
Soy capaz de respetar a los demás.	100.27	199.244	0.269	0.834	
Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	101.31	198.277	0.119	0.838	
Intento no herir los sentimientos de los demás.	101.09	197.007	0.205	0.835	
Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	101.09	187.384	0.398	0.829	

Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	101.43	179.089	0.639	0.819
La gente no comprende mi manera de pensar.	101.84	176.018	0.659	0.818
Me es difícil ser realista	102.2	185.177	0.45	0.827
En general, me resulta difícil adaptarme.	101.27	199.708	0.032	0.844
Me resulta difícil cambiar de opinión.	101.67	198.919	0.117	0.837
No puedo soportar el estrés.	101.29	196.961	0.158	0.837
Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	101.49	196.514	0.262	0.833
Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	101.26	189.527	0.383	0.829
Soy impaciente.	101.37	180.585	0.704	0.819
Soy impulsivo(a).	101.36	171.885	0.722	0.814
Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	101.69	181.175	0.532	0.823
Soy una persona bastante alegre y optimista.	100.37	205.454	-0.119	0.842
Estoy contento (a) con mi vida.	100.46	196.136	0.427	0.831
Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.	100.61	210.791	-0.342	0.847
Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	100.9	194.323	0.23	0.835
En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	100.79	198.258	0.315	0.833
En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	100.69	191.146	0.436	0.828

Desempeño laboral				
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pongo en práctica las capacitaciones recibidas por la empresa.	101.03	187.97	0.565	0.829
Manejo con facilidad la Tics que se utilizan en la empresa.	102.17	191.883	0.51	0.831
Me tomo el tiempo necesario para la entrega del trabajo asignado.	101.67	197.122	0.368	0.836
Logro alcanzar los objetivos establecidos por el área.	101.11	195.291	0.398	0.835
Entrego los informes antes del tiempo pactado.	101.69	189.523	0.575	0.829
Ingreso la data de manera oportuna a los sistemas de información que utilizo.	100.96	202.534	0.329	0.838
Asumo responsabilidades cuando he tenido errores en el trabajo.	100.83	204.086	0.168	0.843
Cumplo con el trabajo al margen de tener problemas familiares.	101.21	201.678	0.263	0.839
Me esfuerzo para realizar de manera correcta el trabajo y presentar informes.	101.5	193.703	0.485	0.832
Me organizo para realizar bien mi trabajo.	100.13	207.041	0.219	0.84
Me comunico con fluidez con todo el personal.	101.14	205.052	0.144	0.843
Hay un ambiente de respeto en el área de trabajo.	100.96	205.317	0.178	0.841
Muestro disponibilidad para ayudar a mis compañeros.	100.9	194.091	0.426	0.834

Comparto mis conocimientos con mis compañeros.	101.24	186.187	0.649	0.826
Propongo mejoras para el área.	101.69	183.755	0.645	0.825
Dejo que los demás resuelvan los problemas del área.	102.04	192.534	0.451	0.833
Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.	101.1	206.845	0.044	0.85
Realizo mi trabajo sin esperar incentivos por parte de la empresa.	101.51	206.601	0.117	0.843
Olvido comunicar información a las personas del área cuando estoy estresado.	101.14	203.689	0.187	0.842
Comunico de manera oportuna algún problema del área.	101.37	204.759	0.228	0.84
Falto al trabajo porque no hay un buen clima laboral.	101.1	196.816	0.389	0.836
Falto al trabajo por agotamiento laboral.	101.21	188.287	0.691	0.826
Inicio mis labores en el mismo horario que cuando asistía a oficinas.	101.21	178.982	0.713	0.822
Me conecto a la hora programada a las reuniones virtuales.	101.51	188.572	0.524	0.83
Realizo otras actividades en horario de trabajo.	100.2	212.742	-0.098	0.847
Me organizo de manera adecuada para desarrollar mi trabajo.	100.31	201.929	0.479	0.836
Soy paciente con mis compañeros cuando cometen errores.	100.51	216.601	-0.247	0.851
Considero que el trabajo que realizo es monótono.	100.76	201.375	0.249	0.84
Las condiciones físicas en las que laboro actualmente son adecuadas.	100.64	205.392	0.308	0.839
La red de internet de mi domicilio perjudica mi trabajo.	100.53	198.601	0.438	0.835

## Anexo 8: Base de datos – Inteligencia emocional

	D1						D2						D3						D4						D5						D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30						
1	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	25	26	23	28	28	130
2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	2	4	26	26	25	27	23	127	
3	5	2	3	2	5	4	2	5	2	4	2	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	21	20	25	25	25	116
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	3	2	4	5	4	5	2	5	5	2	5	4	4	26	27	24	22	25	124
5	5	2	2	2	4	4	2	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	21	20	21	20	111
6	5	2	4	2	5	2	2	4	4	2	5	4	4	4	2	3	5	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	3	4	20	21	22	21	22	106	
7	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	25	26	23	28	28	130	
8	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	2	4	26	26	24	27	23	126	
9	5	2	3	2	5	4	2	5	2	4	2	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	21	20	24	25	25	115	
10	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	3	2	4	5	4	5	2	5	5	2	5	4	26	27	23	22	25	123	
11	5	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	19	21	22	21	20	113	
12	5	1	2	5	2	4	4	4	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	1	1	5	4	5	2	3	3	19	23	14	13	22	91
13	2	4	4	4	5	3	3	3	1	4	4	3	4	2	2	1	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	18	18	21	23	100	
14	3	1	1	5	2	4	5	2	5	5	2	5	4	5	4	1	5	5	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	16	24	20	20	29	109	
15	2	1	2	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	2	1	1	5	4	5	2	3	3	14	19	19	12	22	86
16	2	1	1	2	2	4	3	4	3	5	2	2	4	4	1	1	2	3	2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	12	19	15	18	28	92
17	5	2	4	2	1	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	18	21	22	21	30	112
18	5	1	4	4	1	1	2	4	4	4	2	3	4	4	2	1	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	16	19	20	18	21	94
19	2	1	2	1	1	3	3	2	4	5	4	1	4	2	1	1	2	2	4	3	4	4	1	1	2	5	4	4	5	4	10	19	12	15	26	82
20	2	1	2	3	3	4	3	5	2	5	3	5	4	5	1	1	5	3	2	5	4	1	1	1	4	4	4	4	3	16	23	15	14	23	95	
21	2	4	2	2	4	2	5	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	5	4	4	2	5	2	4	4	4	5	16	24	18	22	26	106		
22	5	3	2	5	3	4	5	4	2	5	2	4	4	5	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	22	22	21	24	23	112	
23	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	25	26	23	28	28	130	
24	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	2	4	26	26	24	27	23	126	
25	5	2	3	2	5	4	2	5	2	4	2	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	21	20	24	25	25	115	
26	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	2	5	5	4	4	26	27	23	22	25	123		
27	2	4	2	5	4	4	2	2	4	5	4	3	4	2	5	4	2	2	4	3	4	3	4	2	5	4	4	3	5	4	21	20	19	20	25	105
28	5	2	5	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	22	24	26	23	23	118	
29	4	5	4	2	4	4	5	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	3	2	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	23	24	18	22	29	116	
30	5	2	4	4	4	4	2	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3	3	4	5	4	2	5	3	4	5	23	23	23	24	23	116	
31	2	4	2	1	1	3	3	2	4	5	4	4	1	4	2	1	1	2	2	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	13	19	12	21	26	91	
32	2	1	2	4	3	4	3	5	2	5	4	1	4	5	1	1	5	3	2	5	4	1	1	1	4	4	4	4	3	16	20	19	14	23	92	
33	4	3	4	2	3	3	5	2	5	5	5	4	4	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	1	5	5	5	5	5	19	26	15	14	29	103	
34	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	21	21	3	22	19	83	
35	2	3	4	4	1	2	3	2	3	5	2	4	4	4	2	2	2	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	16	19	21	21	23	100
36	5	1	2	3	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	1	1	5	4	5	2	3	17	23	14	15	22	91	
37	2	3	4	4	3	3	3	3	1	4	2	3	4	2	2	1	5	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	19	16	16	19	23	93	
38	3	1	4	5	2	4	5	2	5	5	2	2	4	5	4	1	1	5	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	19	21	20	20	29	109
39	2	1	2	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	2	2	2	1	1	5	4	5	2	3	14	19	19	12	22	86	
40	2	2	2	1	2	5	4	3	4	4	4	4	4	2	1	4	1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	5	11	24	14	16	26	91		
41	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	25	26	23	28	28	130	
42	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	26	26	24	27	23	126	
43	5	2	3	2	5	4	2	5	2	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	21	20	24	25	25	115	
44	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	3	2	4	5	4	5	2	5	5	2	5	4	26	27	23	22	25	123	
45	2	1	2	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	2	1	1	5	4	5	2	3	14	19	19	12	22	86
46	2	2	2	2	1	2	5	4	3	4	4	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	5	11	24	14	16	26	91		
47	5	2	2	3	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	5	4	5	2	3	17	23	14	15	22	91	
48	5	2	5	4	2	4	2	4	2	4	5	4	4	5	4	5	3	2	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	22	22	26	19	23	112	
49	4	5	4	2	2	4	5	2	3	5	5	4	4	4	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	1	5	5	4	5	21	24	15	12	29	101	
50	5	2	2	5	3	4	2	5	3	5	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	3	3	4	5	4	2	3	3	4	21	23	15	23	19	101	
51	2	3	5	4	1	2	3	2	3	5	5	2	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	17	19	21	23	23	103
52	2	3	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	2	2	1	5	2	2	3															



## Anexo 10: Artículos científicos

Artículos científicos - Inteligencia emocional			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
C1	A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes	Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S.	2017
C2	A Multilevel Model of Teachers' Job Performance: Understanding the Effects of Trait Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Trust	Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., & Petrides, K.	2018
C3	How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Mediation Role of Work Engagement	Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Quintana-Orts, C.	2018
C4	Clarifying the influence of emotional intelligence on salesperson performance	Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C., & Plank, R.	2016
C5	Emotional Intelligence in Secondary School Students	Bahat, B., & Ovsenik, M	2020
C6	Occupation and correlation between perceived quality of work life, emotional intelligence and coping strategies in university graduates	Páez-Cala, M., & Castaño-Castrillón, J.	2019
C7	Emotional intelligence and organizational competitiveness: management model approach	Ugoani, John N N.	2016
C8	The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication	YangluCui	2021
C9	Effects of emotional intelligence on entrepreneurial intention and self-efficacy	Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla *, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala	2014
C10	The Role of Emotional Intelligence in Organizational Performance	Krén, H.Email Author, Séllei, B.	2021
C11	Analysis on the Influence of Emotional Intelligence on the Performance of Managers and Organisational Effectiveness in the it Industry	Vani. M, H Sankaran, S. Praveen Kumar	2019
C12	Emotional Intelligence – Its Importance and Relationship with Individual Performance, Team-Effectiveness, Leadership and Marketing Effectiveness	Preethi Balamohan M. Tech S. Gomathi	2015

C13	The Impact of Emotional Intelligence on Workplace Behaviour: A Study of Bank Employees	Simarjeet Makkar Sriparna Basu	2017
C14	Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach	Ioana Tanasescu Diana Leon	2019

Artículos científicos - Desempeño laboral			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
C1	Co-workers working from home and individual and team performance	Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi	2020
C2	The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance	Siengthai, S., Pila-Ngarm, P.	2016
C3	The effect of performance appraisal on job performance in governmental sector: The mediating role of motivation	Al-JedaiaY. Mehrez, A.	2020
C4	Drive and Direction: Empathy with Intended Targets Moderates the Proactive Personality–Job Performance Relationship via Work Engagement	Chong, S.aEmail Author, Van Dyne, L.b, Kim, Y.J.c, Oh, J.K.d View Correspondence (jump link)	2020
C5	Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation	Pradhan, R.K. Jena, L.K.	2020
C6	Quality of work life and organizational performance: workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity	Leitão, J. Pereira, D. Gonçalves, Â.	2019
C7	Curbing the Undesirable Effects of Emotional Exhaustion on Ethical Behaviors and Performance: A Salesperson–Manager Dyadic Approach	Lussier, B. Hartmann, N.N. Bolander, W.	2021
C8	How and when does psychological wellbeing contribute to proactive performance? The role of social resources and job characteristics	Boudrias, J.-S. Montani, F. Vandenberghe, C	2021
C9	Factors Influencing Employees' Subjective Wellbeing and Job Performance During the COVID-19 Global Pandemic: The Perspective of Social Cognitive Career Theory	"Lee, T.-C.a, Yao-Ping Peng, M. Wang, L.b, Hung, H.-K.c, Jong, D.d"	2021
C10	Relationship between job satisfaction and organisational performance	Danica Bakotić	2016

C11	Relationship Between Knowledge Workers' Participation and Organizational Performance	Danica Bakotić Marin Buble	2015
C12	Factors Affecting Employee Performance during Work from Home	Vina Da'watul Aropah Ma'mun Sarma Made Sumertajaya	2020
C13	Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry	Solomon A. Babarinde Patrick S. Ohikhena	2019
C14	Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract	Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J., & Boada, J.	2021

Artículos científicos - Inteligencia emocional			
Artículo Científico	Número de registro	Indexados	Año
C1	DOI: 10.1111/joop.12167	Scopus	2017
C2	DOI:10.3389/fpsyg.2018.02420	Scopus	2018
C3	DOI: 10.3390/ijerph15091909	Scopus	2018
C4	DOI:10.1108/jbim-09-2015-0168	Scopus	2016
C5	DOI:10.37886/ruo.2020.018	Scopus	2020
C6	DOI: 10.15446/revfacmed.v67n4.71216	Scopus	2019
C7	DOI:10.14807/ijmp.v7i3.427	Scopus	2016
C8	<a href="https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101602">https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101602</a>	Scopus	2021
C9	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.004">http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.004</a>	Scopus	2014
C10	<a href="https://doi.org/10.3311/PPso.15879">https://doi.org/10.3311/PPso.15879</a>	Scopus	2021
C11	DOI: 10.35940/ijitee.l3089.0789S319	Scopus	2019
C12	DOI:10.5901/mjss.2015.v6n1p120	Scopus	2015
C13	<a href="https://doi.org/10.1177/0972150917713903">https://doi.org/10.1177/0972150917713903</a>	Scopus	2017
C14	DOI:10.25019/MDKE/7.3.03	Scopus	2019

Artículos científicos - Desempeño laboral			
Artículo Científico	Número de registro	Indexados	Año
C1	<a href="https://doi.org/10.1111/ntwe.12153">https://doi.org/10.1111/ntwe.12153</a>	Scopus	2020
C2	DOI: 10.1108/EBHRM-01-2015-0001	Scopus	2016
C3	DOI: 10.5267/j.msl.2020.2.003	Scopus	2020
C4	DOI: 10.1111/apps.12240	Scopus	2020
C5	DOI: 10.1177/2278533716671630	Scopus	2020
C6	DOI: 10.3390/ijerph16203803	Scopus	2019
C7	DOI:10.1007/s10551-019-04271-z	Scopus	2021
C8	DOI: 10.3390/ijerph18052492	Scopus	2021
C9	DOI: 10.3389/fpsyg.2021.577028	Scopus	2021
C10	<a href="https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946">https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946</a>	Scopus	2016
C11	<a href="https://doi.org/10.1080/1331677X.2011.11517471">https://doi.org/10.1080/1331677X.2011.11517471</a>	Scopus	2015
C12	<a href="https://doi.org/10.21632/irjbs">https://doi.org/10.21632/irjbs</a>	Scopus	2020
C13	10.24940/theijbm/2019/v7/i5/BM1905-052	Scopus	2019
C14	DOI:10.7334/psicothema2020.205	Scopus	2021

## Anexo 11: Citas, análisis y síntesis de artículos científicos

Variable inteligencia emocional				
Crterios	Autores	Citas textuales	Análisis	Sintesis
Antecedentes	Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., & Petrides, K. (2018)	(O'Boyle et al., 2011) citado por Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., & Petrides, K. (2018), manifiestan que en los últimos años, un gran cuerpo de literatura ha resaltado la importancia de la inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, argumentando generalmente que empleados con altos niveles de inteligencia emocional suelen desempeñarse mejor.	Bahat, B., y Ovsenik, M. (2020) y Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla, Carla Carvalhob, y M. Consuelo Bernala (2014), manifiestan que la inteligencia emocional nade desde el concepto de la inteligencia social, el cual se definía como como la habilidad de entender a las personas, influenciar y mantener buenas relaciones interpersonales, y posteriormente. Mayer y Salovey (1990) definieron la inteligencia emocional como la capacidad de controlar sentimientos propios y ajenos, saber escogerlos y utilizar ello para guiar nuestros pensamientos acciones. Posteriormente para Mayer y Salovey (1997), se dimensionan la inteligencia emocional en cuatro: percepción, valoración y comprensión de las emociones y facilitación del pensamiento por	Bahat, B., y Ovsenik, M. (2020) y Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla, Carla Carvalhob, y M. Consuelo Bernala (2014), concuerdan en que la inteligencia emocional empieza desde el concepto de inteligencia social, el cual se entendía como la habilidad para comprender a las personas influenciar y mantener buenas relaciones. Posteriormente Mayer y Salovey (1990) definen la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer nuestras emociones, controlarlas y saber elegirilas. Tiempo después se dimensiona este concepto en cuatro dimensiones: percepción, facilitación del pensamiento, comprensión emocional y regulación de las emociones.
	Bahat, B., & Ovsenik, M. (2020)	La inteligencia emocional tiene sus raíces en el concepto de la "inteligencia social". En aquel entonces, los estudios definían la inteligencia social como "la habilidad de entender e influenciar a las personas, y comportarse adecuadamente en las relaciones interpersonales". Este concepto se consideró por mucho tiempo solamente como una de las formas de inteligencia. En general, muchas personas entienden la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de observar las propias emociones y las de los demás, diferenciando entre ellas; Y la habilidad de usar esta inteligencia para guiar el pensamiento y las actividades. Los autores han presentado ya sus puntos de vista en la inteligencia social, y la han dividido en 5 campos. Estos son: Conocimiento de sí mismo, manejo de emociones, motivación propia, empatía, y manejo de relaciones. Los hallazgos en estos estudios de investigación han impulsado aún más estudios que sostienen que los líderes que manejan la confianza mutua, el respeto, y cierta calidez en las relaciones con sus subordinados, tienen más éxito en el liderazgo.		

	Roxana Andrea Mortana , Pilar Ripolla *,y Carla Carvalhob, a M. Consuelo Bernala (2014)	En 1990 definieron por primera vez la IE como un tipo de inteligencia social y personal que implica "la capacidad de la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios y ajenos, de discriminar discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones" En 1997 refinaron esta definición incluyendo incluyendo cuatro dimensiones interrelacionadas: percepción, valoración y expresión de las emociones; facilitación del pensamiento por parte de las emociones; comprensión y análisis de la información emocional, empleando conocimiento emocional; y regulación de las emociones (Mayer & Salovey, 1997). Se trata de un enfoque integrador, ya que unen cada área para tener una IE global. En la literatura psicológica científica la IE fue introducida por Salovey y Mayer, en 1990, y popularizada por Goleman (1995) con su best-seller "Inteligencia Emocional". A lo largo de los años, varios investigadores han proporcionado definiciones de la IE (por ejemplo, Bar-On, 1997; Goleman, 1995).	parte de las emociones, comprensión y análisis de la información emocional y regulación de las emociones. La inteligencia emocional fue conocida o popularizada por Goleman en 1995, cuando recién se conocía de su concepto. y posteriormente por Bar On en 1997. En la actualidad, (O'Boyle et al., 2011) citado por Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., y Petrides, K. (2018), indican que la inteligencia emocional es un predictor del desempeño laboral.	
Concepto	Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla *, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala(2014)	Otro enfoque de la IE es el Modelo Mixto, llamado así porque se dirige a cualidades mixtas. Ha sido propuesto por Bar-On (1997), quien definió la IE como un "conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la capacidad de una persona para hacer frente a las demandas y presiones del entorno" (p. 14).	Bar On (1997) citado por Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla *, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala (2014), define la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la capacidad de una persona para hacer	La inteligencia emocional se define como la capacidad para reconocer nuestras emociones, comprenderlas, aprender a controlarlas y comprender a los demás. Bar On (1997) citado por Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla *, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala (2014), lo define como capacidades no cognitivas , competencias y habilidades que van a influir en la capacidad de una persona
	Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., & Petrides, K.	(Petrides et al., 2007b) citado por Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., & Petrides, K. (2018), señala que la habilidad de la inteligencia emocional (o habilidad de autoeficacia emocional) es conceptualizada como una constelación de		

		percepciones emocionales, evaluadas a través de cuestionarios y escalas de clasificación.	frente a las presiones del entorno. Por otro lado, YangluCui (2021), y de manera muy similar define a la inteligencia emocional como la capacidad de un individuo para identificar y comprender sus propias emociones, además de manifestar la habilidad para relacionarse con los demás. Sin embargo, (Petrides et al., 2007b) citado por Li, M., Pérez-Díaz, P., Mao, Y., & Petrides, K. (2018), define la inteligencia emocional como una constelación de percepciones emocionales, y hace referencia que este puede ser medido.	para hacer frente a distintas presiones del entorno.
	YangluCui (20201)	La inteligencia emocional se considera la capacidad del individuo para identificar y comprender sus propias emociones y habilidades para interactuar con los demás.		
Importancia	Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C., & Plank, R.	Kidwell et al. (2011, p. 80) citado por Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C., & Plank, R. (2016), sugieren que la IE ayuda a los vendedores a alcanzar el rendimiento porque "ciertas personas pueden reconocer las emociones relevantes en los intercambios de marketing y utilizarlas para satisfacer las necesidades de los clientes".	Vani. M, H Sankaran, S. Praveen Kumar (2019) y Ugoani, John N N. (2916), indicaron que es importante que las empresas consideren a la inteligencia emocional desde el momento de la contratación del personal, ya que aporta competitividad a las empresa. Así mismo, aseguran que la inteligencia emocional	Vani. M, H Sankaran, S. Praveen Kumar (2019) y Ugoani, John N N. (2916), Stephens & Cameli, (2016) y Nasee, Chishti, Rahman y Jumaní (2011) citado por Ioana Tanasescu y Diana Leon (2019) y Cherniss, (2010) citado por Roxana Andreea Mortana, Pilar Ripolla, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala (2014), manifiestan que la inteligencia emocional cobra importancia
	Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C., & Plank, R.	Bagozzi (1992) citado por Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C., & Plank, R. (2016), sobre los comportamientos dirigidos a objetivos, las capacidades de la IE motivan a los vendedores a utilizar comportamientos relacionales para lograr el rendimiento		

	<p>Vani. M, H Sankaran, S. Praveen Kumar (2019)</p>	<p>Los Líderes de la Gestión junto con el departamento de RRHH se han dado cuenta de la esencia de incorporar la IE como herramienta hacia el éxito. En cada etapa, el término IE parece ser importante ya sea el reclutamiento del talento adecuado, o durante formación y desarrollo o durante el proyecto etapa de implementación La inteligencia emocional parece tener un impacto en las operaciones generales de la organización.</p>	<p>tiene un gran impacto sobre las organizaciones ya que ayuda lograr eficacia y competitividad. En adición, Stephens &amp; Cameli, (2016) y Nasee, Chishti, Rahman y Jumani (2011) citado por loana Tanasescu y Diana Leon (2019) y Cherniss, (2010) citado por Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla *, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala (2014), señalaron que los trabajadores con un alto nivel de inteligencia emocional tienen la capacidad de expresar más sus sentimientos, lo que les permite trabajar mejor en equipo, pues también tienen mayor confianza en sí mismos, Así también confirman que la inteligencia emocional sigue siendo crucial para el desempeño laboral. Por otro lado, Kidwell et al. (2011, p. 80) y Bagozzi (1992) citado por Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C., &amp; Plank, R. (2016), manifestaron que en el caso del personal de ventas</p>	<p>para las organizaciones ya que consideran que provee de competitividad. Así mismo, personas con mayor inteligencia emocional expresan mejor sus emociones, trabajan mejor en equipo, se comunican de manera eficaz, se sienten más motivadas, es por ello afirman que la inteligencia emocional mejora el desempeño laboral.</p>
	<p>Ugoani, John N N. (2016)</p>	<p>Para ser significativamente competitiva, una organización necesita directivos y trabajadores que tengan las aptitudes y el apetito adecuados para realizar bien su trabajo. Esto es imperativo porque los directivos y los trabajadores son el corazón y el alma de una organización, y si son competentes y están motivados, pueden proporcionar una ventaja competitiva distintiva por sus habilidades y las ideas que crean. La inteligencia emocional es el índice de competencias que ayuda a las organizaciones a lograr eficacia y competitividad. Por ejemplo, ser bueno atendiendo a los clientes es una competencia emocional basada en la empatía. Del mismo modo, la fiabilidad es una competencia basada en la autorregulación o el buen manejo de los impulsos y las emociones. Tanto la empatía como la fiabilidad son competencias que pueden hacer que las personas destaquen en su trabajo.</p>		
	<p>Ioana Tanasescu Diana Leon (2019)</p>	<p>Stephens &amp; Cameli, (2016), citado por Ioana Tanasescu y Diana Leon (2019), los empleados que tienen un alto nivel de inteligencia emocional expresan su sentimientos de una manera positiva y, por lo tanto, mantener relaciones interpersonales favorables en el lugar de trabajo, lo que les</p>		

		permite comunicarse y colaborar con el equipo miembros con el fin de resolver sus tareas y mejorar su desempeño en el lugar de trabajo	importa mucho la inteligencia emocional ya que vendedores motivados y que saben dirigir sus emociones logran un mejor desempeño. Bahat, B., & Ovsenik, M. (2020) recalca, que la inteligencia emocional no solo es importante en el aspecto laboral sino también en muchos aspectos de la vida, ya que permite reconocer las emociones, controlarlas, y mejorar el estado de ánimo, lo que libera a las personas del estrés, además permite desarrollar o mejorar las relaciones interpersonales.	
	Bahat, B., & Ovsenik, M. (2020)	La inteligencia emocional es importante en todos los aspectos de la vida; afecta nuestra salud, aprendizaje y relaciones. Abarca habilidades como el reconocimiento de nuestras propias necesidades emocionales y su control, impulsándonos con satisfacción, manejo del estado de ánimo, liberando el estrés que inhibe la habilidad de pensar, empatizando con las emociones de otros, y desarrollando empatía. La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones.		
	Roxana Andreea Mortana , Pilar Ripolla *, Carla Carvalhob, and M. Consuelo Bernala (2014)	Cherniss, (2010), citado por Sobre la teoría de las competencias sociales y emocionales que son cruciales desde el aspecto del desempeño en el lugar de trabajo		
	Ioana Tanasescu Diana Leon (2019)	Nasee, Chishti, Rahman y Jumani (2011), citado por Ioana Tanasescu y Diana Leon (2019), los empleados que tienen la capacidad de apreciar la emociones de los demás y al mismo tiempo ajustar sus propias emociones, tienen un alto nivel de confianza y coraje; Son decididos, realistas y tienen como objetivo mejorar continuamente sus resultados.		
Oposición	Krén, H., Séllei, B. (2021)	Feyerherm y Rice (2002) citado por Krén, H., Séllei, B.(2021), pudieron confirmar parcialmente que las emociones se correlacionan con el desempeño del grupo. Si bien la comprensión de las emociones y su manejo están relacionadas con el desempeño del grupo, ningún otro componente emocional se correlacionó con la productividad o el aumento del desempeño.	Según algunos autores Feyerherm y Rice (2002), Rapisarda (2002) y Day ni Carroll (2004) citado por Krén, H., Séllei, B.(2021), en algunas de sus investigaciones manifiestan que no encontraron correlación entre la inteligencia	Feyerherm y Rice (2002), Rapisarda (2002) y Day ni Carroll (2004) citado por Krén, H., Séllei, B.(2021), manifiestan por el contrario que no evidenciaron correlación alguna entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
	Krén, H., Séllei, B. (2021)	Rapisarda (2002) citado por Krén, H., Séllei, B.(2021), no encontró ninguna correlación		

		entre la inteligencia emocional grupal y el desempeño grupal.	emocional y el desempeño laboral, y en otro caso sí se encontró relación ente la inteligencia emocional, pero no en relación a sus dimensiones.	
	Krén, H., Séllei, B. (2021)	Day ni Carroll (2004) citado por Krén, H., Séllei, B.(2021), no pudieron confirmar el hecho de que la inteligencia emocional como un concepto completo está correlacionada con el desempeño.		
Conclusiones	Páez-Cala, M., & Castaño-Castrillón, J. (2019)	La inteligencia emocional tiene una influencia significativa en la percepción de la calidad de vida laboral en profesionales jóvenes, y por ende, en su desempeño laboral.	Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Quintana-Orts, C.(2018), Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2017) y Páez-Cala, M., & Castaño-Castrillón, J. (2019), manifiestan que empleados con mayor inteligencia emocional esta tienen un mejor desempeño, así mismo demuestran un mayor compromiso por las organización y estabilidad en el trabajo, por lo que les da la seguridad de menores renuncias, así mismo, mejora la satisfacción laboral, ayudando a que los colaboradores se desprendan de sentimientos negativos. En adición, Preethi Balamohan , M. Tech y S. Gomathi (2015); Simarjeet Makkar y	Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Quintana-Orts, C.(2018), Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2017) y Páez-Cala, M., & Castaño-Castrillón, J. (2019), indicaron que la inteligencia emocional tiene una fuerte correlación con el desempeño laboral, que los trabajadores con un nivel alto se muestran más estabilidad en trabajo. Por otro lado también mencionan que el papel que juega un líder con inteligencia emocional, en este caso que haya desarrollado la capacidad de resolver conflictos, tienen mayor posibilidades de llevar a cabo proyectos con buenos resultados.
	Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Quintana-Orts, C. (2018)	Nuestros resultados amplían la literatura sobre la IE de la IE al dilucidar las vías a través de las cuales la IE está vinculada a las actitudes positivas de los empleados y sugiere que los programas de intervención diseñados para reforzar la IE podrían ser eficaces para aumentar la satisfacción laboral.		
	Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2016)	Los empleados con una mayor inteligencia emocional (IE) tienen una mayor satisfacción laboral, un mayor compromiso organizativo y una menor intención de cambiar de empleo. Añadir medidas de IE al conjunto de medidas de personalidad y cognitivas que se utilizan actualmente puede mejorar la capacidad de evaluar la satisfacción laboral de los empleados, el compromiso organizativo y las intenciones de rotación. La IE mejora la satisfacción laboral ayudando a los empleados a reducir los sentimientos negativos, a aumentar los sentimientos positivos y/o a mejorar el rendimiento laboral. Para producir trabajadores productivos y satisfechos, las organizaciones deberían incorporar la IE en los programas de contratación, formación y desarrollo de los empleados.		

	<p>Preethi Balamohan M. Tech S. Gomathi (2015)</p>	<p>La IE evalúa, reconoce y monitorea tanto las autoemociones como las emociones de los demás. Dado que la gestión de conflictos tiene un impacto en el desempeño y la producción laboral de un individuo, se hace necesario un análisis crítico de la inteligencia emocional de los individuos. Es probable que las personas emocionalmente inteligentes tengan éxito en la gestión de sus proyectos y subordinados ambos de la mano con eficacia. No solo la experiencia de los gerentes ayuda a un liderazgo eficaz, sino también a la inteligencia emocional que posee tiene una fuerte influencia en el resultado del proyecto en el que se encuentra. Pueden extraer trabajar con sus miembros más de lo que se esperaba de ellos sin ninguna desviación significativa en su trabajo satisfacción y ambiente de trabajo confortable.</p>	<p>Sriparna Basu (2017), y Páez-Cala, M., &amp; Castaño-Castrillón, J. (2019), los autores reafirman q la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo, teniendo en cuenta, dos aspectos el liderazgo y el lugar de trabajo.</p>	
	<p>Simarjeet Makkar Sriparna Basu (2017)</p>	<p>Para la recopilación de datos se utilizó el marco de la IE de Goleman (1995) y el Inventario de competencia emocional (ECI). Se seleccionaron seis bancos para este estudio: tres del sector público y tres del sector privado como muestra que cubre Mumbai. Los hallazgos del estudio revelaron que existe una fuerte relación entre la IE y el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo en el sector bancario y también hay una diferencia en el impacto de la IE en el comportamiento en el lugar de trabajo de los empleados en los bancos del sector público y privado. El análisis deriva implicaciones significativas para la política de gestión en los bancos, así como para la investigación futura.</p>		

Variable desempeño laboral				
Criterios	Autores	Citas textuales	Analisis	Sintesis
Definición	Pradhan, R.K. Jena, L.K. (2017)	Borman y Motowidlo (1997) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), definieron el desempeño laboral como "la efectividad con la que los ocupantes del trabajo ejecutan sus tareas asignadas, que se da cuenta del cumplimiento de la visión de la organización mientras recompensa a la organización y al individuo de manera proporcional".	Borman y Motowidlo (1997) y Hellriegel, Jackson, Y Slocum (1999) y Karakas (2010) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), quienes manifestaron que el desempeño laboral es el logro de las actividades con efectividad y al cumplimiento de la visión, así mismo lo asocian con un trabajo significativo. De manera similar, Williams y Anderson (1991), citado por Sora, B., Hoge, T., Caballer, A., Peiró, J. M. y Boada, J. (2021), definen el desempeño laboral como el cumplimiento de las tareas y responsabilidades.	El desempeño laboral se refiere al cumplimiento de la tarea de manera efectiva, teniendo en cuenta la visión de la empresa. Borman y Motowidlo (1997) y Hellriegel, Jackson, y Slocum (1999) y Karakas (2010) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), Williams y Anderson (1991), citado por Sora, B., Hoge, T., Caballer, A., Peiró, J. M. y Boada, J. (2021), definieron la inteligencia emocional como el cumplimiento de las tareas y responsabilidades,
	Pradhan, R.K. Jena, L.K. (2017)	Hellriegel, Jackson, Y Slocum (1999) y Karakas (2010) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), definieron el desempeño laboral como el logro laboral del individuo después de realizar el esfuerzo requerido en el trabajo que se asocia con la obtención de un trabajo significativo, perfil comprometido y colegas / empleadores compasivos		
	Sora, B., Hoge, T., Caballer, A., Peiró, J. M. y Boada, J. (2021)	Williams y Anderson (1991), citado por Sora, B., Hoge, T., Caballer, A., Peiró, J. M. y Boada, J. (2021), El desempeño del trabajo se refiere a la realización de las tareas y responsabilidades que son requisitos formales de los empleados		
	Vina Da'watul Aropah Ma'mun Sarma Made Sumertajaya (2020)	El desempeño es el resultado del trabajo en cantidad lograda por un empleado en el desempeño de sus funciones de acuerdo con sus responsabilidades.		

Dimensión	Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017)	Conway, (1999) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), manifiesta que el desempeño de la tarea comprende comportamientos explícitos del trabajo que incluyen responsabilidades laborales fundamentales asignadas como parte de la descripción del trabajo. El desempeño de la tarea requiere más capacidad cognitiva y se facilita principalmente a través del conocimiento de la tarea (conocimiento técnico o principios necesarios para garantizar el desempeño laboral y la capacidad para manejar múltiples asignaciones), habilidad de la tarea (aplicación de conocimiento técnico para realizar la tarea con éxito sin mucha supervisión) hábitos de tareas (una capacidad innata para responder a los trabajos asignados que facilitan o impiden el desempeño)	Conway, (1999) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), manifestó que el desempeño de la tarea está vinculada con el comportamiento en el trabajo que involucran el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Así mismo, el desempeño de la tarea requiere de mayor capacidad cognitiva. Por otro lado, Hesketh y Neal (1999), citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), describen el desempeño adaptativo como la capacidad del trabajador para adaptarse a las diferentes situaciones dinámicas en el ámbito laboral. Breve, y Motowidlo (1986) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), define una dimensión más del desempeño, en este caso el desempeño contextual, el cual se refiere al desenvolvimiento del trabajador en el lugar donde labora con respecto a las demás personas con las que trabaja.	Conway, (1999), Hesketh y Neal (1999) y Breve, y Motowidlo (1986) , citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), hacen referencia a tres dimensiones del desempeño laboral, el primero se refiere al desempeño de la tarea el cual se define como el cumplimiento de las tareas y responsabilidades, y para ello en este aspecto se considera más el aspecto cognitivo. Por otro lado, el desempeño adaptativo, se define como la capacidad de una persona para adecuarse a diferentes situaciones que se presentan en el ambiente laboral y por último, el desempeño contextual, este se define como la el comportamiento de una persona en el ambiente laboral, está vinculado con las relaciones interpersonales.
	Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017)	Hesketh y Neal (1999) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), manifiestan que la capacidad de un individuo para aclimatarse y brindar el apoyo necesario al perfil laboral en una situación laboral dinámica se conoce como desempeño adaptativo.		
	Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017)9	Breve, y Motowidlo (1986) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), definieron el desempeño contextual como un comportamiento que (i) es realizado por un miembro de una organización, (ii) que está dirigido hacia un individuo, grupo u organización con quien el miembro interactúa mientras realiza su trabajo. rol organizacional, y (iii) finalmente dicho comportamiento se realiza con la intención de fomentar el mejoramiento del individuo, grupo o organización hacia la que se dirige.		

Factores	Solomon A. Babarinde Patrick S. Ohikhena (2019)	Las variables de estrés como la carga de trabajo, el factor de carrera, la organización el clima y la ambigüedad de roles tienen un efecto significativo en la productividad de los empleados. El estudio concluye que el estrés es capaz de disminuir la productividad de los empleados.	Knights y McCabe, (2003) citado por Tanja van der Lippe y Zoltán Lippényi (2019) y Boudrias, J.-S. Montani, F.Vandenberghe, C. (2021), mencionana que el trabajo desde casa es un factor que disminuye el desempeño laboral, ya que se pierde el monitoreo del trabajo, y de mismo modo la relación entre líder y miembro, lo cual coadyuva al bienestar psicológico para el desempeño. Así mismo, Chiaburu y Harrison, (2008), (Cohen y Bailey, 1997) citado por Tanja van der Lippe y Zoltán Lippényi (2019), (Lent et al., 2011; Lamm et al., 2015; Liguori et al., 2019) citado por Lee, T.-C., Yao-Ping Peng, M., Wang, L., Hung, H.-K. y Jong, D. (2021), maniestan mantener una buena relación entre compañeros de trabajo,	Knights y McCabe, (2003) y Chiaburu y Harrison, (2008) citado por Tanja van der Lippe y Zoltán Lippényi (2019) y Boudrias, J.-S. Montani, F.Vandenberghe, C. (2021), manifiestan que el trabajo desde casa repercute de manera negativa en el desempeño del trabajador ya que se pierde control y si este no está realmente comprometido con su trabajo, entonces deja de hacer, así mismo es importante saber al estar distanciados es importante no perder la relación entre líder miembro, ya que beneficia al desempeño. Por otro lado, es importante, las relaciones entre compañeros, ya que lo que se trata de evitar son malos climas laborales.. En adición, Solomon A. Babarinde y Patrick S. Ohikhena (2019) evitar el estrés, ya que perjudica y disminuye la productividad del trabajador.
	Lee, T.-C. Yao-Ping Peng, M. Wang, L. Hung, H.-K. Jong, D. (2019)	(Lent et al., 2011; Lamm et al., 2015; Liguori et al., 2019) citado por Lee, T.-C., Yao-Ping Peng, M., Wang, L., Hung, H.-K. y Jong, D. (2021), Numerosos estudios han encontrado que un buen ambiente de trabajo ayudará a los empleados a fortalecer sus esfuerzos laborales y a adquirir los conocimientos y las habilidades que necesitan , mejorando así el estado psicológico de la consecución de las metas que se proponen (Chin y Rasdi, 2014; Duffy et al., 2014; Hajizadeh y Zali, 2016) citado por Lee, T.-C., Yao-Ping Peng, M., Wang, L., Hung, H.-K. y Jong, D. (2021)		
	Boudrias, J.-S. Montani, F. Vandenberghe, C. (2021)	El intercambio líder-miembro y el intercambio de miembros del equipo actúan como recursos sociales que transmiten los beneficios del bienestar psicológico para el desempeño proactivo posterior.		

	<p>Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi (2019)</p> <p>Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi (2019)</p> <p>Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi (2019)</p>	<p>Knights y McCabe, (2003) citado por Tanja van der Lippe y Zoltán Lippényi (2019), señalaron que Además de los aspectos positivos, también se han identificado una serie de aspectos negativos. Primero, un inconveniente importante de trabajar desde casa es la disminución del control por parte de los colegas o del supervisor. Esto puede ser cierto tanto para la organización como para el empleado. Cuando el trabajo de alguien está mal monitoreado, existe una mayor oportunidad de evitar el trabajo, pero también puede haber menos retroalimentación sobre posibles errores. El trabajo en equipo puede convertirse en un problema.</p> <p>Chiaburu y Harrison, (2008) citado por Tanja van der Lippe y Zoltán Lippényi (2019), manifestaron que, los compañeros de trabajo, es probable que influyan en el desempeño del empleado de varias maneras. Las actitudes y comportamientos individuales de los trabajadores están influenciados por los compañeros de trabajo en los 'intercambios horizontales' cotidianos</p> <p>(Cohen y Bailey, 1997) citado por Tanja van der Lippe y Zoltán Lippényi (2019), manifiestan que, La cohesión del grupo se relaciona positivamente con el desempeño, pero cuando no hay nadie cerca, los trabajadores experimentan menos cohesión</p>	<p>así como también los trabajos en equipo, y además un buen ambiente laboral contribuyen a un mejor desempeño, por otro lado, el estrés laboral afecta de manera negativa al desempeño ya el trabajador es más propenso a ser irresponsable. En adición, Solomon A. Babarinde y Patrick S. Ohikhena (2019), evidenciaron que el estrés es también un influyente en la disminución de la productividad.</p>	
Conclusiones	<p>Al-JedaiaY. Mehrez, A. (2020)</p>	<p>Si bien muchas organizaciones consideran que la evaluación del desempeño (PA) es una herramienta importante para medir y evaluar el desempeño de los empleados, la PA se puede utilizar como una herramienta eficaz para mantener las capacidades y la eficacia de la fuerza laboral.</p>	<p>Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi (2019),Lussier, B. Hartmann, N.N. Bolander, W. (2021) , manifiestan que en primer lugar el que la</p>	<p>Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi (2019),Lussier, B. Hartmann, N.N. Bolander, W. (2021) , el trabajo desde casa afecta las relaciones interpersonales, ya que se pierde la comunicación</p>

	Tanja van der Lippe Zoltán Lippényi (2019)	Si bien trabajar desde casa puede ser útil para algunos trabajadores, también presenta problemas para ellos. Específicamente, demostramos que los compañeros de trabajo que trabajan desde casa tienen un impacto negativo en el desempeño de los empleados. Además, el rendimiento del equipo es peor cuando hay más compañeros de trabajo trabajando desde casa.	mayoría de compañeros de trabajo labore desde casa afecta el desempeño laboral, ya que las relaciones de grupo influyen. Por otro lado, (Baard, Rench y Kozlowski, 2014) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017), manifiesta que el desempeño adaptativo, requiere de ciertas habilidades para afrontar los cambios, y sin estos afectaría su desempeño.	horizontal cotidiana. Por otro lado, (Baard, Rench y Kozlowski, 2014) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017) manifiesta que el desempeño adaptativo requiere de ciertas habilidades para afrontar los cambios, y sin estos afectaría su desempeño. Por otra parte, Chong, S., Van Dyne, L.b, Kim, Y.J.c, Oh, J.K.d (2020), manifiesta que la personalidad y compromiso están relacionadas también con el desempeño. Así mismo, Al-Jedaia Y. Mehrez, A. (2020) menciona cerca de la importancia de la evaluación del desempeño, con el fin de mantener la eficacia y tener conocimiento de las capacidades del personal.
	Siengthai, S., Pila-Ngarm, P. (2016)	Se encuentra que el rediseño del trabajo está relacionado de manera significativa e inversa con el desempeño de los empleados. Mientras tanto, la satisfacción en el trabajo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño de los empleados.	Tal y como lo manifiesta Siengthai, S, Pila-Ngarm, P. (2016), el rediseño del trabajo, que involucra cambios está relacionado con el desempeño laboral. Por otra parte, Chong, S., Van Dyne, L.b, Kim, Y.J.c, Oh, J.K.d (2020), la personalidad proactiva del empleado y el compromiso laboral predice el desempeño del trabajador. y de igual manera, Danica Bakotić Marin Buble (2015) indica, que los trabajadores del conocimiento guardan relación con el desempeño. Por otro lado, Leitão, J. Pereira,	
	Chong, S., Van Dyne, L.b, Kim, Y.J.c, Oh, J.K.d (2020)	El impulso del empleado (representado por la relación positiva de la personalidad proactiva con el compromiso laboral) predice el desempeño laboral solo cuando el empleado también tiene una empatía alta (versus baja) con sus objetivos previstos, como los clientes. La empatía con los objetivos previstos permite a los empleados comprender y sentir las preocupaciones y sentimientos de sus objetivos, proporcionando así una dirección que guía su compromiso laboral para abordar los intereses de sus objetivos y predecir el desempeño laboral.		
	Pradhan, R.K. Jena, L.K. (2017)	(Baard, Rench y Kozlowski, 2014) citado por Pradhan, R.K., Jena, L.K. (2017) manifestaron que un desempeño adaptativo efectivo requiere la habilidad de los empleados para lidiar eficientemente con los volátiles circunstancias laborales , por ejemplo, transformaciones tecnológicas, cambios en la asignación de trabajo principal, reestructuración de la organización, etc.		

	<p>Leitão, J. D. Pereira, D. Gonçalves, Â. (2019)</p>	<p>Los resultados obtenidos indican que para los trabajadores: sentir el apoyo de sus supervisores escuchando sus inquietudes y sintiendo que las aceptan; estar integrado en un buen ambiente laboral; y sentirse respetado como profesionales y como personas; influir positivamente en su sentimiento de contribuir al desempeño organizacional. Los resultados son particularmente relevantes dado el mayor peso de los servicios en el mercado laboral, junto con la intensificación de la automatización y digitalización de las funciones de los colaboradores.</p>	<p>D.Gonçalves, Â. (2019), manifestó que el apoyo o la intervención de los supervisores que integren a sus trabajadores y creen un ambiente laboral positivo contribuirá al desempeño. Así mismo, para asegurar el nivel de desempeño, Al-Jedaia Y. Mehrez, A. (2020) manifiesta que es importante las evaluaciones, con el fin de mantener las capacidades y la eficacia de la fuerza laboral.</p>
<p>Lussier, B. Hartmann, N.N. Bolander, W. (2021)</p>	<p>El agotamiento emocional se asocia negativamente con el rendimiento de las ventas, (2) el agotamiento emocional se asocia negativamente con los comportamientos éticos, (3) los comportamientos éticos se asocian positivamente con el rendimiento de las ventas, (4) los comportamientos éticos median el efecto negativo del agotamiento emocional en el desempeño de ventas, (5) el apoyo percibido por el supervisor atenúa la asociación negativa entre el agotamiento emocional y los comportamientos éticos, y (6) contrariamente a las expectativas, la determinación fortalece la asociación negativa entre el agotamiento emocional y los comportamientos éticos.</p>		
<p>Danica Bakotić (2016)</p>	<p>El análisis detallado mostró que la conexión entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional es más fuerte</p>		

	Danica Bakotić Marin Buble (2015)	Descubrieron una correlación positiva estadísticamente significativa entre la participación de los trabajadores del conocimiento y el desempeño organizacional y también mostraron cómo cada indicador financiero del desempeño de una empresa cambiará si cambia la participación de los trabajadores del conocimiento. Además, los resultados muestran que el crecimiento de la participación de los trabajadores del conocimiento en las empresas no está adecuadamente seguido por el aumento de las recompensas y otros gastos relacionados con estos trabajadores, lo que podría ser un factor significativo de la baja productividad de estos trabajadores		
--	--------------------------------------	---	--	--

## Anexo 12: Carta de autorización

**Solicito: Permiso para realizar proyecto de tesis**

**Sr. Christian Bueno**

**Gerente de Administración y Finanzas**

Yo Rosario Pozo Retamozo con DNI 76925629, bachiller en administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas. Ante usted respetuosamente me presento y, expongo:

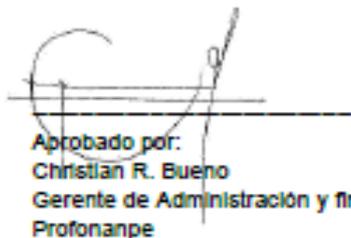
Que, habiendo culminado la carrera de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Alas Peruanas, solicito a usted permiso para realizar un proyecto de tesis titulado "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de Profonanpe - 2020", el cual será presentado en la Universidad César Vallejo, a fin de obtener el grado de Licenciado. El instrumento que se aplicará será la encuesta.

Así mismo, se espera que este proyecto de tesis coadyuve en la gestión de Profonanpe.

Por lo expuesto y, agradeciendo su atención, ruego a usted evalúe mi solicitud.



Rosario Pozo Retamozo  
Bachiller en Administración y  
negocios Internacionales



Aprobado por:  
Christian R. Bueno  
Gerente de Administración y finanzas  
Profonanpe

Lima, 26 de febrero del 2021



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JESÚS ROMERO PACORA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede San Juan de Lurigancho) asesor de la Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS PARA PROYECTOS AMBIENTALES, LIMA – 2020"

De la autora ROSARIO KAREN POZO RETAMOZO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de abril de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: ROMERO PACORA, JESÚS	
DNI 06253522	Firma 
ORCID 0000-0003-4188-2479	