



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los  
colaboradores del Hotel Emmanuel, Chapén**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

**AUTORA:**

Cholan Diaz, Jiomar Marlene ([ORCID: 0000-0002-3395-2839](https://orcid.org/0000-0002-3395-2839))

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([ORCID: 0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Ser supremo que guía mi camino y me conduce por los senderos del bien. Por la protección divina y bendiciones que me regala para seguir adelante, avanzando y ser una digna hija de él.

### A mi adorada hija:

La luz que ilumina mi sendero, la motivación que me impulsa a avanzar y la inspiración que me anima a levantar cada día.

### **A mi fiel esposo:**

El compañero de mi vida, por su apoyo constante, para seguir cualificándome profesionalmente y consolidar un hogar bendecido por el amor, la comprensión y comunicación.

Marlene Cholán Díaz

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento:

A todos los docentes formadores y personal directivo, jerárquico y administrativo del programa académico de maestría en administración de negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo, por las facilidades y apoyo que nos brindan para hacer realidad esta meta profesional y obtener el grado de magister en Administración de Negocios.

Autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización de variables .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Nivel de inteligencia emocional .....	20
<b>Tabla 2</b> Nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional .....	20
<b>Tabla 3</b> Nivel de desarrollo del desempeño laboral .....	21
<b>Tabla 4</b> Nivel de desarrollo del desempeño laboral .....	22
<b>Tabla 5</b> Resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Will .....	23
<b>Tabla 6</b> Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis general.....	24
<b>Tabla 7</b> Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 1 ...	25
<b>Tabla 8</b> Resultados de la Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2 ...	25
<b>Tabla 9</b> Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 3 ...	26
<b>Tabla 10</b> Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 4..	27
<b>Tabla 11</b> Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 5..	27

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén. El tipo de investigación es aplicada, el diseño de investigación es descriptivo – correlacional, trabajándose con una población muestral conformada por 30 colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén. Los instrumentos de recojo de datos que se emplearon lo constituyeron el cuestionario de Inteligencia emocional y el cuestionario de desempeño laboral, estructurado con 20 ítem. Para el tratamiento y análisis de los datos se empleó estadística descriptiva y como prueba estadística el coeficiente de Correlación de Spearman, siendo procesados en el programa SPSS, versión 26.

En base a los resultados, se concluye que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel “Emmanuel”, de la ciudad de Chepén, con un valor del coeficiente de Spearman es  $r = ,726$  (correlación alta positiva) con un valor de significancia inferior al 5% ( $p < ,000$ ).

**Palabras clave:** Desempeño laboral, inteligencia emocional, inteligencia intra personal, inteligencia interpersonal.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of the employees of the Hotel Emmanuel, in the city of Chepén. The type of research is applied, the research design is descriptive - correlational, working with a sample population made up of 30 collaborators from the Hotel Emmanuel, in the city of Chepén. The data collection instruments used were the Emotional Intelligence questionnaire and the job performance questionnaire, structured with 20 items. For the treatment and analysis of the data, descriptive statistics were used and the Spearman Correlation coefficient was used as a statistical test, being processed in the SPSS program, version 26.

Based on the results, it is concluded that there is a direct and significant relationship between emotional intelligence and work performance of the employees of the Hotel "Emmanuel", in the city of Chepén, with a value of the Spearman coefficient being  $r = .726$  ( high positive correlation) with a significance value lower than 5% ( $p < .000$ ).

**Keywords:** Job performance, emotional intelligence, intra-personal intelligence, interpersonal intelligence.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las compañías turísticas, especialmente al dedicadas rubro de la restauración, buscan brindar a los consumidores un servicio apoyado en experiencias genuinas, en base a sus emociones y sentimientos (Armijos & Otros, 2019), con el propósito de influir significativamente en el usuario, que busca "diversidad" es la gastronomía (Pavlidis & Markantonatou, 2020). Además, el trabajo en equipo y liderazgo del personal de los restaurantes son aspectos básicos para brindar un excelente servicio a los clientes (Rolim & Otros, 2019), pero no siendo suficiente, la total satisfacción del cliente, siendo necesario incorporar las emociones, el entusiasmo, y la energía para la prestación del servicio (Min & Jen, 2019), aspecto que corresponde a los trabajadores que labora en estas organizaciones, debiendo desarrollarse con empatía, creatividad, y con capacidad de interactuar con el usuario a nivel afectivo concatenado con un adecuado desempeño laboral (Alarcón & Serrano, 2018).

A nivel nacional, existe problemas relacionados a la satisfacción del cliente, asociados al desempeño laboral, a pesar de que en las contrataciones los propietarios y gerentes se preocupan por reclutar personal que sea amable, este perfil no es suficiente, sino se establece su perfil emocional, tal como lo señala Orellano y Tafur (2018), quien en la investigación: Nivel de satisfacción de la atención al usuario del restaurante Mama Juana – Chiclayo, administró el modelo SERVPERF, observando que en el 24% de los clientes encuestados considera que el diseño de folletos y carta no son los atractivos y pertinentes y el 26%, señala que el personal del Restaurant tiene empatía, lo cual evidencia que los colaboradores cuentan con algunas actitudes favorables para el servicio, pero falta desarrollar dimensiones relacionados con su Inteligencia emocional que es necesario que los directivos atiendan.

Al investigar en la ciudad de Chepén al Hotel Emmanuel, se ha podido identificar que la exigencia de los diversos tipos de clientes, genera que muchas veces los trabajadores demuestra falta de capacidad para intervenir positivamente y solucionar los reclamos o quejas que se presentan, evidenciando la necesidad de mejorar su nivel de vinculación intrapersonal e interpersonal, que pueden ser aplicadas para negociar y solucionar problemas con la atención y apoyo al equipo

de trabajo de las diversas áreas del Hotel Emmanuel , por la necesidad que se aprecia de especificar y consolidar relaciones de reciprocidad y gratas con el cliente, debiéndose caracterizar por la sincronización emocional.

Como posibles causas tenemos poca capacidad evidenciada en los trabajadores del hotel para hacer frente a situaciones contrarias, siendo considerado este aspecto como un componente sustancial para el desempeño laboral del personal, como es el caso de falta de la tolerancia a situaciones estresantes, además del manejo de impulsos para un control adecuado de las emociones, factores de relevancia que repercuten en forma directa con el desempeño personal (Rivaldo, 2021), en este caso, del personal del Hotel Emmanuel. Siendo sustancia identificar el grado de desarrollo de la Inteligencia emocional y sus dimensiones, para entender sus emociones y sentimientos del personal, así como la necesidad de identificar las habilidades necesarias para realizar y disfrutar de sus labores en la organización, aspecto esencial para mantener relaciones satisfactorias con los clientes, demostrando responsabilidad, cooperación y regulación emocional.

Se planteó estudiar el desempeño laboral del personal del Hotel Emmanuel identificando las causas y alternativa de solución de estos problemas, formulando la posibilidad de definir lineamientos de mejora y control que permita corregir estas falencias en las correspondientes áreas del Hotel Emmanuel, robusteciendo las emociones que se desagregan de la Inteligencia emocional, que coadyuve a un desempeño laboral adecuado. Teniendo en cuenta lo descrito y analizado se formuló el problema de investigación que a continuación se enuncia: ¿Cuál es la vinculación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?

El estudio se justificó a nivel teórico, debido a que utilizo los conceptos concernientes al desempeño laboral y la Inteligencia emocional, para conocer la vinculación entre estas variables y de esta manera contribuir al manejo teórico y operacional de la Inteligencia emocional, sustentado la teoría de BarOn (Costa & Faria, 2020) y su aplicación en establecimientos de hotelería, donde sus resultados, permitieron organizar una propuesta que impulsará un mejor servicio en el Hotel

Emmanuel. A nivel práctico el estudio es relevante porque orientará al gerente y staff del Hotel Emmanuel en la toma de decisiones para optimizar el ambiente laboral en sus áreas por la jerarquía que cada colaborador tiene en la mejora organizacional (Meza, 2019), además busca mejorar la atención al cliente, repercutiendo. A nivel metodológico: Permite la elaboración y validación de instrumentos, para medir la evaluación de las variables involucrados en el presente estudio, que se desarrolló en el Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021.

Como hipótesis principal se planteó: Existe vinculación directa entre la Inteligencia emocional y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén y las hipótesis derivadas son las siguientes: H1: Existe vinculación directa entre la dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel. H0: No existe vinculación directa entre la dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel. H2: Existe vinculación entre la dimensión interpersonal y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel. H3: Existe vinculación entre la adaptabilidad y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel. H4: Existe vinculación entre el manejo del estrés y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel y H5: Existe vinculación directa entre el estado anímico general y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel.

El objetivo principal: Especificar la vinculación entre la Inteligencia emocional y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén. Como objetivos derivados, tenemos: a) Explicar la vinculación entre la dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel. b) Describir la vinculación entre la dimensión interpersonal y el desempeño. laboral del personal del Hotel Emmanuel. c) Analizar la vinculación entre la adaptabilidad y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel. d) Examinar la vinculación entre el manejo del estrés y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel y e) Examinar la vinculación entre el estado anímico general y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, ciudad de Chepén.

## II. MARCO TEÓRICO

Como estudios previos a nivel internacional, encontramos en España que De La Villa (2018), en su estudio: Influencia de la Inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, tuvo el objetivo de verificar la asociación de Inteligencia emocional con la satisfacción laboral. Indagación que involucró a 214 participantes entre 18 y 65 años de diversas profesiones y que además poseen diferentes tipos de experiencia. Como resultado principal, se tiene que se confirma que, en el campo profesional, la dedicación que cada profesional demuestra, repercute en el grado de mejora de la inteligencia emocional, además de repercutir en la satisfacción. Además, se indagó en variables, como la experiencia laboral, que se identificó no poseer influencia significativa en la satisfacción profesional.

En Argentina Contreras (2018), en su estudio: La Inteligencia emocional y el desempeño. laboral en la compañía, con el propósito de especificar la asociación entre la Inteligencia emocional, con el desempeño. laboral. Este estudio fue de tipo cuantitativo buscando verificar y valorar el nivel de concatenación de la Inteligencia emocional, con el desempeño. laboral. Entre los resultados más resaltantes destaca que existe asociación de nivel moderado de la Inteligencia emocional con el desempeño. en la compañía y que en el entorno actual en la compañía se caracterizar por un ambiente competitivo y un alto nivel de presión basada en resultados, siendo la eficacia, un aspecto esencial.

A nivel nacional, encontramos que Saldaña (2020), en su estudio: Inteligencia emocional y desempeño. laboral en los trabajadores de una compañía de consultoría internacional de Lima, tuvo la finalidad de comprobar la vinculación entre Inteligencia emocional y el desempeño. laboral en trabajadores de una organización de consultoría internacional, en la ciudad de Lima, planteándose diversas interrogantes que se orientaron al diagnóstico del contexto de la compañía. Se utilizó la orientación cuantitativa, la indagación fue sustantiva y el diseño de no experimento – transeccional y correlacional. La población involucró a 134 trabajadores de la compañía indicada, empleando como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados a nivel descriptivo, muestran que la Inteligencia emocional en un 79.0% se ubica en el nivel alto y el desempeño. laboral, en un 92.0%

se ubica como regular. Sobre los resultados a nivel inferencial, permitieron concluir que existe concatenación positiva muy alta de la Inteligencia Emocional, con el desempeño laboral, (Coef. de Spearman: 0.840).

Joyo (2019), en la tesis: Influencia del clima laboral en el desempeño del personal de la gerencia comercial de Electro sur S.A., Tacna, 2019, se propuso identificar el nivel de repercusión del clima laboral en el desempeño del personal de la Gerencia Comercial, además, la investigación es sustantiva, con diseño de no experimento y nivel de indagación explicativa. La medición se desarrolló con un cuestionario, que se administró a 36 trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. Para medir la influencia del clima laboral, se empleó la regresión lineal, obteniéndose un valor igual a 0.878 y una significación (0.00) la cual al ser inferior al Alpha (0.05), resultados que permitieron afirmar que se aprecia asociación significativa del clima laboral y el desempeño. Del personal que labora en Electrosur S.A., de la ciudad de Tacna.

Pastor (2018), en la investigación: Clima Organizacional y Desempeño laboral en trabajadores administrativos de una compañía particular de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Tesis de la USIL, Lima. La finalidad de la investigación fue identificar la asociación del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de una compañía particular de combustibles, esta investigación fue de orientación cuantitativa y diseño de no experimento, utilizando como instrumento el cuestionario aplicado a la muestra de 162 trabajadores. Se concluye que se presenta concatenación entre el clima de la organización y el desempeño laboral del personal de esta compañía.

De acuerdo a Layme (2017), en la investigación: Clima Organizacional y Desempeño laboral en la compañía panadería Layme, elaborado para su licenciatura en administración de la ciudad de Lima. Esta indagación fue de tipo aplicada, con diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, y transeccional. Se empleó una encuesta, con un cuestionario en escala de Likert, aplicado a una muestra de 30 trabajadores de la compañía, con el propósito de especificar la vinculación entre clima organizacional y desempeño laboral en la organización panadería Layme, concluyendo que se evidenció la existencia de una

asociación del clima organizacional con el desempeño laboral, además se estableció que existe vinculación significativa entre comunicación y la variable desempeño laboral

Campos y Ruesta (2018), en el estudio: Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018, se propuso elaborar un diseño de una propuesta para la mejorar del clima laboral en la Autoridad del Agua Huarmey Chicama. La población involucró a 30 colaboradores de la Autoridad Pública del Agua de Chicama, realizado en el periodo 2018. Como instrumentos se emplearon dos cuestionarios. Considerando los resultados se concluye que el clima laboral es adecuado, pero no óptimo, simultáneamente se recomienda emplear la propuesta de esta investigación.

Solano (2017) en el trabajo de investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. Estudio realizado en la U. P. César Vallejo. Para recolectar datos utilizó la encuesta, realizando la revisión documental; con una muestra de 117 colaboradores de la gerencia territorial, concluyendo que el desempeño laboral presenta un nivel regular, considerando la capacidad de análisis del personal, así como sus actitudes, el personal se presenta con empatía con las sugerencias del jefe, pero no consideran las recomendaciones ofrecidas por el jefe inmediato, identificando además que los trabajadores no poseen una actitud favorable hacia la mejora de su trabajo.

Baca (2018), en su estudio: Motivación laboral y calidad del servicio en un Restaurante de Santa Clara - Ate Vitarte 2018, formuló como finalidad especificar la vinculación que existe entre la motivación laboral y calidad del servicio de un restaurant de Santa Clara – Ate Vitarte, 2018. Estudio cuantitativo, básica, de nivel descriptivo - correlacional, con un diseño de no experimento, de corte transeccional. La población, estuvo integrada por 52 trabajadores y 63 usuarios que asisten en forma diaria, en promedio, al restaurante. En el caso de los clientes, se empleó una muestra probabilística estructurada por 63 personas, las cuales fueron encuestadas, empleándose como instrumento el cuestionario para medir la motivación laboral (32 preguntas) y la calidad del servicio (16 preguntas). Los

resultados encontrados, permiten concluir que existe vinculación alta de la motivación laboral con la calidad del servicio en la compañía investigada.

Del Carpio (2017) en el estudio: Capacitación y desempeño. laboral del personal de la compañía AMSEQ S.A Chimbote - 2017. Estudio desarrollado en la Universidad San Pedro. Considerando el análisis de datos de la encuesta, recolección de datos, revisión documental; involucrando a 65 trabajadores de esta compañía como muestra. En base a los resultados se concluye en vinculación al desempeño. laboral, que en un 80% presenta rangos negativos, en un 20% rangos positivos, se ofreció estímulos por el esfuerzo laboral, pero no se brinda la opción de ascenso, no existe motivación laboral y se caree de una mejor calidad de vida, respecto al incremento de sueldos.

Neyra (2016) en la investigación: El clima laboral y su influencia en la productividad en la autoridad administrativa del Agua Huarney Chicama- 2017. Este estudio se desarrolló en la U. P. César Vallejo. Tuvo en cuenta el examen de los datos recolectados. Así como la revisión documental; teniendo en cuenta a 30 trabajadores de la compañía indicada, arribando a las conclusiones, respecto a la variable clima laboral: Se diagnosticó el nivel del clima laboral de la compañía pública Autoridad del Agua del Valle Chicama, se ubica como regular (47,3%), según los 30 trabajadores encuestados, lo cual describe que las condiciones que aportan a la construcción de un clima laboral adecuado, no están siendo efectivo en forma total.

A nivel regional, Dionicio (2019), en su estudio: Inteligencia emocional y desempeño. laboral en los trabajadores de una compañía gráfica de Trujillo, buscó identificar la correlación existente entre la Inteligencia emocional y desempeño. laboral en los trabajadores de la Compañía indicada. Se empleó un diseño transaccional, no experimental y correlacional. La población lo estructuran 27 trabajadores de las áreas operarias y administrativas de la compañía. En el estudio se emplearon instrumentos: El cuestionario de desempeño. laboral y el inventario de Inteligencia emocional de Barón ICE y. Los hallazgos señalan que se aprecia la asociación directa que existe entre las variables Inteligencia emocional y Desempeño. laboral, respecto a las dimensiones se identificó asociación directa

entre las 5 dimensiones de la Inteligencia emocional y la variable desempeño laboral. Se concluye que se ha logrado identificar la existencia de una dependencia positiva de la Inteligencia emocional, con el desempeño laboral.

Mejía (2017), en su estudio: Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. Essumin- Trujillo – 2017, tuvo la finalidad de especificar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los administrativos de esta organización, utilizando un cuestionario para valorar los niveles de clima y desempeño laboral en 38 trabajadores administrativos de la Institución Educativa ESSUMIN, en Trujillo. Encontró que existe una asociación moderada (0,678) de la comunicación interpersonal y desempeño laboral, de 0,702 así como la autonomía para toma de decisiones, con el desempeño laboral, de 0,391 además existe vinculación de la motivación y el desempeño laboral, de 0,618 entre productividad laboral y clima organizacional, de 0,589 de la eficacia, con el clima organizacional, de 0,602 de la eficiencia laboral con el clima organizacional y de 0,711 del clima organizacional y el desempeño laboral. Se recomienda utilizar estrategias para incrementar la motivación laboral, de programas orientados a mejorar las relaciones horizontales en la organización.

Respecto al marco teórico en vinculación a la variable Inteligencia emocional, Soler, et al. (2018) nos dicen que: La I.E. son habilidades organizadas en base a la expresión, valoración, regulación y evaluación de emociones. Así mismo, genera una mejor manera de relacionarse. Además, considera lo que son sensibles, logran comprender y experimentar, según sus necesidades. Así mismo, la Inteligencia emocional es el principio para el establecimiento de una relación empática con otras personas.

Es necesario puntualizar que Arrabal (2018), define que: La I.E. es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones, teniendo en cuenta la importancia que tiene en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello (p. 6).

Bisquerra, considera que la I.E. es la capacidad que tiene la persona para tomar conciencia de las emociones propias y emociones de otros, incluyendo la habilidad para percibir el clima emocional de un contexto determinado. Esta

competencia pasa por reconocer, identificar y concientizar los sentimientos propios y emociones para poder asignarle la denominación que corresponden, en lugar de sentirse “bien” o “mal”. (Oliveros, 2018)

Goleman (2017) señala que: La Inteligencia emocional es el grupo de habilidades, actitudes, competencias, y destrezas que considera la conducta de la persona humana, así como su forma de reaccionar. En este contexto lo conceptúa como el talento de manejar los sentimientos propios y de otras personas (p.29). BarOn, citado por Navarro y Rodas (2018) considera que la inteligencia emocional, está conformado por un grupo de habilidades emocionales, sociales y personales, que involucra además destrezas, que repercuten en la habilidad para adaptarnos y confrontar las presiones y demandas del medio. Esta habilidad se sustenta en la capacidad de controlarse, ser consciente, de expresar y entender efectivamente las emociones.

Considerando las conceptualizaciones presentadas se determina que la Inteligencia emocional, constituye el talento, que nos permite identificar nuestras emociones propias, en el marco de nuestro comportamiento e identificar el impacto que ejercen en los demás, que puede ser de forma negativa o positiva, para luego aprender a manejarlas especialmente cuando nos encontramos bajo presión. La mayor parte de los expertos señalan que la Inteligencia emocional tiene un rol fundamental para el éxito personal y profesional, ubicándose por encima del coeficiente intelectual. En este sentido la Inteligencia emocional repercute en los diversos ámbitos de nuestra vida, siendo fundamental dominar esta habilidad para tener beneficios personales, labores e interpersonales.

En este orden de ideas es importante puntualizar que se debe invertir en la mejora de las competencias emocionales, así como las sociales de los ejecutivos y los colaboradores de las compañías, teniendo en cuenta la jerarquía que tiene en la mejora profesional y el logro de los objetivos organizacionales, siendo el aspecto socio emocional relevante en la mejora compañía (Van & Otros, 2019).

Sin embargo, debemos tener presente que pese a la jerarquía que tiene la mejora de la inteligencia emocional, esta sigue siendo un factores extra laboral, dejado de lado por la mayoría de la compañía, quienes no lo tienen en cuenta como

un factor predictor del éxito y garantía de la eficacia y eficiencia del desempeño. del personal (De la Villa & Ganzo, 2018). La jerarquía de vincular a los trabajadores con apropiados niveles de fijeza emocional en roles de alta dirección, radica en que permite que las personas que desarrollen mayor conciencia sobre sus dimensiones emocionales pueden lograr mejores asociaciones con otras personas, generan mejores aportaciones para identificar ambientes laborales adecuados que aporten al logro de los propósitos establecidos por la compañía (Tirado & Otros, 2020),

Como dimensiones de la Inteligencia emocional, teniendo en cuenta lo anotado por BarOn, tenemos: Adaptabilidad, intrapersonal, manejo del estrés, interpersonal, estado de ánimo general.

Respecto al desempeño. laboral, Chiavenato (2017) señala que es el comportamiento, son las actitudes que muestran las personas que integran una organización en la realización de sus funciones, este comportamiento mostrado obedece a la estrategia personal que tiene una persona para el logro de los propósitos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar en forma eficiente las actividades.

Apaza (2018) señala que las compañías con mayor éxito a nivel internacional, son aquellos que logran privilegiar la gestión de las capacidades de sus colaboradores. Estas organizaciones invierten ingentes recursos, para fortalecer las competencias profesionales y, personal y sociales de sus trabajadores, con el convencimiento de que de ellos depende la productividad y sobre todo el éxito de las empresas, de allí la importancia de desarrollo una óptima gestión laboral.

Según Ñaña (2017), es resultado de la satisfacción que tienen los trabajadores al desarrollo de las funciones inherentes a su cargo, esta satisfacción se encuentra influenciada por el ambiente laboral, en el cual se desenvuelve.

Chiang, et al. (2018) sostiene que es un conjunto de atributos que tiene la persona humana, además de la capacidad para la mejora de sus funciones, al interior de una institución o compañía, en el lapso de un determinado tiempo. El desempeño. laboral adecuado genera el logro de los propósitos y metas, inherentes

a las funciones, que repercuten en el logro de objetivos y metas organizacionales, permitiendo así que la compañía mejore su posicionamiento a nivel de mercado.

Respecto a sus dimensiones tenemos la eficacia laboral, la eficiencia laboral, la calidad laboral y el compromiso institucional. La eficacia laboral: viene a ser el nivel de acatamiento de los propósitos formulados: De qué manera la instrucción cumple con sus fines sustanciales. (CEPAL, 2016).

Esta eficacia se relaciona con los factores siguientes: Automotivación, Capacidad, simplificación, autogestión, suerte, la eficacia individual, responsabilidad y eficacia empresarial. Entre los indicadores destacan: Actitudes, logro de objetivos, y efectividad. La eficiencia laboral, según Chiavenato (2017), es el uso pertinente de los recursos que se disponen. Puede especificarse a través de la ecuación  $E=P/R$ , como leyenda se subraya que P son los productos, relacionados con los recursos empleados (p.52). Entre sus indicadores tenemos: Competencia, productividad, y liderazgo.

La calidad laboral es la competencia que tiene una organización para atender de manera directa y rápida a las necesidades de los clientes. Sus peculiaridades de calidad: continuidad Oportunidad, precisión, accesibilidad, comodidad, cortesía y en la atención (CEPAL, 2016, p.14). Sus indicadores son: Atención, responsabilidad, y satisfacción.

El compromiso Institucional, está referido a la capacidad del manejo del compromiso en el marco del ámbito profesional y la calidad del trabajo. Para Stoner (2017), lo conceptualiza como: Los sentimientos que aparecen a medida que el cerebro avanza en la interpretación de las emociones, pueden ser irritantes o agradables y es la consecuencia de la respuesta individual al entorno, y lo que pasa en su interior (p. 240). Entre sus indicadores destacan: proactividad, capacidad de apoyo, nivel de compromiso y colaboración.

Respecto a la perspectiva epistemológica, la inteligencia emocional, se enmarca dentro del enfoque humanista, donde la mirada de la mejora de la persona se centra en las afecciones y emociones, dejando en un segundo plano la dimensión cognitiva, como factor fundamental de la conducta o comportamiento de

las personas, así mismo se alude a esta variable, como factor importante del reconocimiento en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores indagados. El objeto de análisis de la investigación realizada es el desempeño laboral del personal del Hotel Emmanuel, en tal sentido, es necesario asumir un enfoque epistemológico acerca de esta variable, así mismo se asume un enfoque epistemológico respecto a la investigación en sí misma.

Sobre el enfoque epistemológico de la investigación, se asume una visión cuantitativa, de medición de resultados de pruebas aplicadas a los trabajadores del Hotel Emmanuel, para medir su desempeño laboral. Para el juicio de valor de los resultados se realiza el análisis estadístico y el juicio de valor que permite sugerir determinadas acciones de mejora. En este marco la investigación asume los procesos básicos del enfoque hipotético deductivo para contrastar la hipótesis de investigación, considerando que el problema planteado requiere ser enfocado desde un marco teórico acorde a las variables investigadas, que ayude y oriente al proceso para asumir disposiciones oportunas y pertinentes.

Finalmente, Cuesta, et al. (2018) mencionan que los que se benefician mayormente de la evaluación del desempeño es el trabajador en sí y no únicamente la compañía. Por medio de la evaluación se establecen oportunidades nuevas para el empleado dentro de la compañía como lo son las promociones, la formación, el traspaso a un puesto más acorde a sus capacidades, entre otros; así también pudiendo definir planes de formación posibles.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

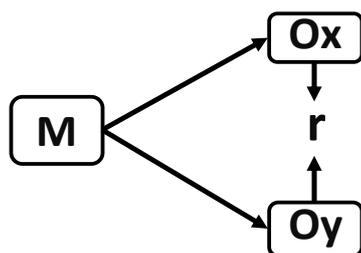
El estudio desarrollado corresponde a al tipo de investigación aplicada. De acuerdo con Vera, et al. (2018, pág. 19), esta investigación se denomina también “investigación práctica o empírica”, y busca o persigue fines más directos e inmediatos.

El enfoque es cuantitativo, porque considera un conjunto de procesos secuenciales, partiendo de una idea, se plantean objetivos e interrogantes, se analiza la literatura y se elabora el marco teórico. Formulándose hipótesis y estableciéndose variables; luego se diseña un plan para verificarlas (diseño); se evalúan las variables; se estudian las mediciones recolectadas, empleando métodos estadísticos, y se deducen las conclusiones (Hernández & Otros, 2019, pág. 4).

Así mismo teniendo en cuenta el nivel y carácter la presente investigación es descriptiva – correlacional. Descriptivo, teniendo en cuenta que estará orientada a particularizar el comportamiento de las variables y dimensiones; y correlacional, porque se orienta a especificar la asociación entre las variables y dimensiones (Cabezas, 2018, pág. 40).

El diseño considerado es no experimental, descriptivo – correlacional. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación no experimental es una indagación que se desarrolla, obviando la manipulación de variables. No se puede influir ni tener control sobre las variables. Por ese motivo el estudio es de diseño de no experimento, ya que en este diseño no se manipulan las variables de la investigación. Además, es descriptivo correlacional, porque se caracterizan las variables en las categorías establecidas; se determina el nivel de asociación entre las variables y dimensiones (Hernández & Otros, 2019, pág. 157).

Diseño:



Dónde:

M : Muestra:

Ox : Medición de la Inteligenc. emocion.

Oy : Medición del desempeñ. laboral.

r : Vinculación entre variables.

### 3.2. Variables y operacionalización de variables

#### 3.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

##### **Definición conceptual**

Este término, según Bar-On (1997) está conceptualiza como un conjunto de competencias de tipología emocional, de carácter interpersonal o personal, que afectan la capacidad de adaptación en forma eficaz a diversas circunstancias, es decir, constituye un grupo de concluyentes de particularidades en la vida.

##### **Definición Operacional**

Se medirá esta variable empleando el inventario de BarOn ICE NA, cuya en el marco de la versión elaborada por Ugarriza (2001), considerando cinco componentes: intrapersonal, manejo del estrés, Interpersonal, estado de ánimo general y adaptabilidad.

## **Indicadores**

Comprensión emocional que tiene una persona, asertividad, autoconcepto, prueba de la realidad, relaciones interpersonales, solución de problemas, autorrealización, independencia, tolerancia al estrés, empatía, responsabilidad social, flexibilidad, felicidad estado de ánimo, optimismo general y control de los impulsos.

## **Escala de medición**

En la presente investigación se utiliza la escala de tipo ordinal, teniendo en cuenta de que existirá orden en los datos, la cual según López (2020), esta escala, se caracteriza por organizar los datos en base a un orden y jerarquía.

### **3.2.2. Variable 2: Desempeñ. laboral**

#### **Definición conceptual**

Según Chiavenato (2011) define que un conjunto de comportamiento y actitudes que presentan las partes que integran una organización, que se manifiesta en la mejora de sus funciones, este comportamiento, obedece a la estrategia personal que tiene la persona para el logro de los propósito y metas establecidos, logrando desarrollar sus actividades eficientemente.

#### **Definición Operacional**

Se operacionaliza mediante sus dimensiones: Eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y compromiso institucional. Se valorará mediante un cuestionario.

## **Indicadores**

Actitudes, logro de objetivos, satisfacción, efectividad, capacidad de apoyo, productividad, competencia, responsabilidad, liderazgo, atención, proactividad, nivel de compromiso y colaboración.

### **Escala de medición**

En la presente investigación se utiliza la escala de tipo ordinal, teniendo en cuenta de que existirá orden en los datos, la cual según López (2020), esta escala, se caracteriza por organizar los datos en base a un orden y jerarquía.

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

#### **Población y muestra**

Según Solís (2019) la población está conformada por un conjunto finito (los datos sí pueden ser contados) o infinito (los datos no pueden ser contados) de individuos, objetos, acontecimientos o ideas.

Teniendo en cuenta que la población es pequeña, en el presente estudio se trabajó con una población censal o muestral, es decir que la población constituye también la muestra de estudio, la cual estuvo conformada por los 20 colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021.

#### **Muestreo**

El tipo de muestreo que se empleó para la asignación de los grupos de estudio es el muestreo no probabilístico, con su modalidad “muestreo a criterio del investigador”.

#### **Criterios de inclusión**

Ser colaborador del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021 y ser partícipe en el estudio y responder a los cuestionarios aplicados.

#### **Criterios de exclusión**

No ser colaborador del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021 y no participar en el estudio o no responder los cuestionarios de la presente investigación.

## Muestra

Según Fresno (2019) la muestra constituye una parte representativa de la población a estudiar, que sintetiza las características de ésta. En la investigación no se tomó en cuenta la aplicación de un muestreo determinado, debido a que el número de personas es pequeño, por lo tanto, se trabajó con la población censal.

## Muestreo

Cada uno de los 20 trabajadores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021.

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

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

Según Ladrón (2019), la técnica es un conjunto de procedimientos y acciones que permite obtener información sobre los individuos. Para la mejora de esta investigación se emplearán las siguientes técnicas:

A. Encuesta: Se aplicará para poder medir las variables en estudio.

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

Según Fresno (2019), el cuestionario es la forma de obtener información, el cuestionario es un grupo de incógnitas de una o más variables a valorar. Para la investigación se usó como instrumento de recolección de información dos cuestionarios, uno para cada variable.

#### **Validez**

Según Fresno (2019), la validez es el nivel de certeza que tiene un instrumento para medir las variables que pretende valorar. La validación del contenido del instrumento se dio por medio de un juicio de expertos, motivo por el cual se buscó el apoyo de un profesional en la línea de investigación y un metodólogo que con sus conocimientos y experiencias

respaldaron la información y nos permitió lograr el cumplimiento de los objetivos.

### **Confiabilidad**

Según Fresno (2019), la confiabilidad como características de un instrumento, es el grado de aplicación a un objeto que produce resultados iguales. La confiabilidad se logró a partir de la aplicación de una prueba piloto a los 20 colaboradores de otro hotel de la ciudad de Chepén, luego de realizado la aplicación de los instrumentos a nivel piloto para conocer el nivel de confiabilidad de los instrumentos se calculó de cada instrumento el índice de confianza con el coeficiente Alfa de Cronbach, que nos indicará el nivel de confiabilidad de cada instrumento diseñado.

Teniendo un alfa de Cronbach de  $0,8860 > 0,75 \Rightarrow$  Confiable, el mismo que fue aceptable, información que se encuentra en los anexos.

### **3.5. Procedimientos**

En la mejora de esta investigación se realizó la elaboración y validación de cada instrumento de investigación. A continuación, se procedió a solicitar el permiso respectivo a la compañía considerada para el estudio, el cual fue dirigida al Gerente Hotel Emmanuel Chepén.

Luego de obtenido el permiso respectivo, se elaboraron los cuestionarios y enseguida se validaron dichos instrumentos mediante juicio de expertos, finalmente se realizó la aplicación de los cuestionarios, procesamientos de datos y elaboración de los resultados correspondientes.

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

Se utilizará estadística de tipo descriptivo:

- Tablas de frecuencia: Se empleará para presentar los datos recogidos de los instrumentos aplicados.

Así mismo se empleará estadística inferencial, utilizándose la prueba de normalidad de Shapiro Will y en base a los resultados procesados se elegirá la prueba de hipótesis para especificar el nivel de asociación entre las variables y significatividad de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio se tendrá en cuenta que los colaboradores al momento de realizar la encuesta, no escriban su nombre a fin de precautelar su integridad, a cada uno se les asignará un código, para poderlos identificar, con lo cual, el colaborador tiene las facilidades del caso y la libertad de poder contestar estos cuestionarios, proporcionando datos veraces sobre la temática que se investiga.

Así mismo para la ejecución del estudio, se remitirá un documento al gerente del Hotel, a fin de poder tener el Consentimiento Informado de los docentes a su aceptación de colaborar con la mejora de esta encuesta, el mismo que deberá ser aprobado por unanimidad, firmando cada uno de estos documentos, dando paso a la coordinación de fecha y hora para la aplicación del instrumento de la encuesta.

Además, se tendrá en cuenta el respeto de la autoría de la información consignada en el texto, considerando para referenciar a las normas APA, de acuerdo a los indicadores de la U. P. César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

#### Inteligencia emocional

**Tabla 1** Nivel de inteligencia emocional

Nivel	f	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	8	40%
Bueno	12	60%
Muy bueno	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Fuente: Test administrado por la investigadora.

En la Tabla 1, visualizamos que los colaboradores del Hotel “Enmanuel” en un 40%, ubican la mejora de su inteligencia emocional en el nivel regular, en un 60%, en la valoración de buena y ningún colaborador alcanza el nivel muy bueno.

**Tabla 2** Nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional

Nivel	Dimensiones									
	Intra personal		Inter personal		Adaptabilidad		Manejo del estrés		Estado de ánimo general	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Regular	4	20%	7	35%	9	45%	7	35%	12	60%
Bueno	13	65%	12	60%	10	50%	13	65%	7	35%
Muy bueno	3	15%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Fuente: Test administrado por la investigadora.

En la tabla 2, apreciamos en vinculación a las dimensiones, en la dimensión Intrapersonal, el 20% alcanza la valoración de regular, el 65% en la valoración de buena y el 15% en el nivel muy bueno.

En el componente interpersonal, el 35% se encuentra en el nivel regular, el 60% en la valoración de buena y el 5% en el nivel muy bueno. En el caso de la adaptabilidad, el 45% se encuentra en el nivel regular, el 50% en la valoración de buena y el 5% en el nivel muy bueno. Finalmente, en el componente estado de ánimo general, el 5% se ubica en el nivel malo, el 60% en el nivel regular y el 35% en la valoración de buena.

Se aprecia que mayoritariamente los colaboradores de esta compañía se encuentran en la valoración de buena de la mejora de la inteligencia emocional.

### **Desempeño Laboral**

**Tabla 3** Nivel de desarrollo del desempeño laboral

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	4	20.0%
Bueno	16	80.0%
Muy bueno	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Fuente: Cuestionario administrado por la investigadora.

En la valoración del desempeño laboral, apreciamos en la tabla 2, que el 20% de los colaboradores de esta compañía se encuentran en el nivel regular, el 80% en la valoración de buena y ningún colaborador alcanza el nivel muy bueno.

**Tabla 4** Nivel de desarrollo del desempeño laboral

Nivel	Dimensiones							
	Eficacia laboral		Eficiencia laboral		Calidad laboral		Compromiso institucional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	2	10%	13	65%	4	20%	12	60%
Bueno	17	85%	7	35%	16	80%	8	40%
Muy bueno	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Fuente: Cuestionario administrado por la investigadora.

En vinculación a las dimensiones: En la dimensión eficacia laboral el 10% se encuentra en el nivel regular, el 85% en la valoración de buena y el 5% en el nivel muy bueno. Respecto a la dimensión eficiencia laboral, el 65% se encuentra en el nivel regular, y el 35% en la valoración de buena. En la dimensión calidad laboral, el 20% se encuentra en el nivel regular, y el 80% en la valoración de buena. En relación al compromiso institucional, el 60% alcanza la valoración de regular y el 40% en la valoración de buena.

Se visualiza que mayoritariamente se ubican los colaboradores encuestados en la valoración de buena.

## 4.2. Análisis inferencial de los resultados

### Prueba de normalidad

Se eligió a Shapiro Will, ( $m < 50$ ), considerándose como hipótesis:

#### Para la variable inteligencia emocional

Ho: La inteligencia emocional asume distribución normal

H1: La inteligencia emocional no asume distribución normal

#### Para la variable desempeñ. laboral

Ho: El desempeñ. laboral asume distribución normal

H1: El desempeñ. laboral no asume distribución normal.

La regla de decisión considerada tuvo como referencia parámetros: preestablecida, considerando que  $\alpha=0.05$ , y el nivel de confianza es 95%:

a) Si Sig.  $p <$  Sig. a = Rechaza Ho.

b) Si Sig.  $p >$  Sig. a = Acepta Ho.

**Tabla 5** Resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Will

	INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑ. LABORAL
N	20	20
Estadístico de prueba	,140	,114
Sig. asintótica(bilateral)	,001	,012

Teniendo en cuentas los resultados de la prueba de normalidad Shapiro Will, donde apreciamos que la significación asintótica, de la inteligencia emocional es inferior al valor de significación ( $\alpha = 0.05$ ), lo cual indica que la distribución no es normal. En el caso del desempeñ. laboral la significación asintótica, es inferior que el valor de significación ( $\alpha = 0.05$ ), concluyéndose que, los datos proceden de una distribución que no es normal. En base a estos hallazgos se eligió el coeficiente de Spearman, para ser empleado como prueba estadística.

## Contrastación de hipótesis

### Prueba de la hipótesis general

**Hi:** Existe vinculación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Ho:** No existe vinculación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Significación:**  $\alpha = 0,05$

**Coefficiente de vinculación:** Coef. de Spearman.

**Tabla 6** Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis general

		<b>Variable 2:</b> Desempeñ. laboral
<b>Variable 1</b>	Coef. de Spearman	,726
Inteligencia emocional	Significación	,000
	N	20

Observamos en la tabla N° 6, que los resultados del coeficiente de Spearman es  $r = 0,618$  (asociación moderada), y el nivel de  $\alpha$  calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05), tomando la decisión de rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

### Prueba de la hipótesis específica 1

**Hi:** Existe una vinculación entre la dimensión Intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Ho:** No existe vinculación entre la dimensión Intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Significación:**  $\alpha = 0,05$ .

**Coefficiente de vinculación:** Spearman.

**Tabla 7** Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 1

		<b>Variable 2:</b> Desempeñ. laboral
<b>Dimensión 1</b> Intrapersonal	Coef. de Spearman	,662
	Significación	,000
	N	20

Visualizamos en la presente tabla respecto a la vinculación entre la variable desempeño. laboral y dimensión Intrapersonal, que existe una asociación moderada positiva ( $Rho = ,662$ ), rechazándose  $H_0$  y aceptándose  $H_1$ .

### **Prueba de la hipótesis específica 2**

**Hi:** Existe vinculación entre la dimensión Interpersonal y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Ho:** No existe vinculación entre la dimensión Interpersonal y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**La significación** es de 0,05

**El coeficiente de vinculación** es el de Spearman.

**Tabla 8** Resultados de la Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2

		<b>Variable 2:</b> Desempeñ. laboral
<b>Dimensión 2</b> Interpersonal	Coef. de Spearman	,538
	Significación	,000
	N	20

El nivel de  $\alpha$  calculado (0,000) fue inferior al formulado (0,05). El coeficiente de vinculación (0,538) indica una vinculación moderada, rechazándose  $H_0$  y aceptando  $H_1$ .

### Prueba de la hipótesis específica 3

**Hi:** Existe vinculación entre la dimensión Adaptabilidad y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Ho:** No existe vinculación entre la dimensión Adaptabilidad y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**La significación** es de 0,05

**El coeficiente de vinculación** es el de Spearman.

**Tabla 9** Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 3

		<b>Variable 2:</b> Desempeñ. laboral
<b>Dimensión 3</b>	Coef. de Spearman	,740
Adaptabilidad	Significación	,000
	N	20

El nivel de  $\alpha$  calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de vinculación (0,740) indica que la vinculación es alta positiva, se descarta Ho y se acepta H1.

### Prueba de la hipótesis específica 4

**Hi:** Existe vinculación entre la dimensión Manejo del estrés y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Ho:** No existe vinculación entre la dimensión Manejo del estrés y el desempeño. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Significación:**  $\alpha = 0,05$ .

**Coeficiente de vinculación:** Spearman.

**Tabla 10** Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 4

		<b>Variable 2: Desempeñ. laboral</b>
<b>Dimensión 4</b> Manejo del estrés	Coef. de Spearman	,516
	Significación	,000
	N	20

El nivel de  $\alpha$  calculado (,000) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de vinculación (0,512) indica que la vinculación es moderada., se descarta  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

### **Prueba de la hipótesis específica 5**

**Hi:** Existe vinculación entre la dimensión Estado de ánimo general en las actividades educativas y el desempeñ. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**Ho:** No existe vinculación entre la dimensión Estado de ánimo general en las actividades educativas y el desempeñ. laboral de los colaboradores del Hotel “Enmanuel”, de la ciudad de Chepén 2021.

**La significación** es de 0,05

**El coeficiente de vinculación** es el de Spearman.

**Tabla 11** Resultados de la prueba de Spearman para la hipótesis específica 5

		<b>Variable 2: Desempeñ. laboral</b>
<b>Dimensión 5</b> Estado de ánimo general	Coef. de Spearman	,498
	Significación	,000
	N	80

El nivel de  $\alpha$  calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de vinculación (0,498) indica que la vinculación moderada positiva., se descarta  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

## V. DISCUSIÓN

La indagación realizada, ha permitido analizar las definiciones, jerarquía y dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño. laboral, con el propósito de analizar el grado de vinculación entre estas dos variables, en este sentido al averiguar sobre el concepto de Inteligencia emocional, Felman (2016) nos dice que: La I.E. son habilidades organizadas en base a la expresión, valoración, regulación y evaluación de emociones. Así mismo, genera una mejor manera de relacionarse. Además, considera lo que experimentan, sienten y comprenden, según sus necesidades. Así mismo, la Inteligencia emocional es el principio a la empatía hacia otras personas. (p.13).

En vinculación al desempeño. laboral, Chiavenato (2017) señala que es el comportamiento, son las actitudes que muestran las personas que integran una organización en la realización de sus funciones, este comportamiento mostrado obedece a la estrategia personal que tiene una persona para el logro de los propósitos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar en forma eficiente las actividades.

Además, Apaza (2018) señala que las compañías con mayor éxito a nivel internacional, son aquellos que logran privilegiar la gestión de las capacidades de sus colaboradores. Estas organizaciones invierten ingentes recursos, para fortalecer las competencias profesionales y, personal y sociales de sus trabajadores, con el convencimiento de que de ellos depende la productividad y sobre todo el éxito de las empresas, de allí la importancia de desarrollo una óptima gestión laboral.

De lo anota es importante señalar que las conceptualizaciones presentadas se determinan que la Inteligencia emocional, constituye el talento, que nos permite identificar nuestras emociones propias, en el marco de nuestro comportamiento e identificar el impacto que ejercen en los demás, que puede ser de forma negativa o positiva, para luego aprender a manejarlas especialmente cuando nos encontramos bajo presión. La mayor parte de los expertos señalan que la Inteligencia emocional tiene un rol fundamental para el éxito personal y profesional, ubicándose por encima del coeficiente intelectual. En este sentido la Inteligencia

emocional repercute en los diversos ámbitos de nuestra vida, siendo fundamental dominar esta habilidad para tener beneficios personales, labores e interpersonales.

En el presente estudio se partió del diagnóstico de la mejora de las variables y dimensiones consideradas en este estudio. Respecto al estudio de la variable inteligencia emocional al encuestarse a los 20 colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén, se pudo identificar que en un 40%, ubican la mejora de su inteligencia emocional en el nivel regular, en un 60%, en la valoración de buena y ningún colaborador alcanza el nivel muy bueno.

Además, Chiang Vega (2018) sostiene que es un conjunto de atributos que tiene la persona humana, además de la capacidad para la mejora de sus funciones, al interior de una institución o compañía, en el lapso de un determinado tiempo. El desempeñ. laboral adecuado genera el logro de los propósitos y metas, inherentes a las funciones, que repercuten en el logro de objetivos y metas organizacionales, permitiendo así que la compañía mejore su posicionamiento a nivel de mercado.

Para seleccionar las dimensiones de esta variable se ha considerado las dimensiones identificadas por la CEPAL (2016), entre las cuales tenemos la eficacia laboral, la eficiencia laboral, la calidad laboral y el compromiso institucional. La eficacia laboral: viene a ser el nivel de acatamiento de los propósitos formulados: De qué manera la instrucción cumple con sus fines sustanciales.

Relacionados a las dimensiones de esta variable, apreciamos en el componente Intrapersonal, el 20% alcanza la valoración de regular, el 65% en la valoración de buena y el 15% en el nivel muy bueno, en el componente interpersonal, el 35% se encuentra en el nivel regular, el 60% en la valoración de buena y el 5% en el nivel muy bueno. En el caso de la dimensión adaptabilidad, el 45% se encuentra en el nivel regular, el 50% en la valoración de buena y el 5% en el nivel muy bueno. Finalmente, en el componente estado de ánimo general, el 5% se ubica en el nivel malo, el 60% en el regular y el 35% en la valoración de buena.

Respecto al desempeñ. laboral, de los 20 colaboradores encuestados que representan el 100%, en un 20%, se encuentran en el nivel regular, el 80% en la valoración de buena y ningún colaborador alcanza el nivel muy bueno.

Estos resultados son importantes tenerlos presente y además optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de esta compañía, teniendo en cuenta que Joyo (2019), en la tesis: Influencia del clima laboral en el desempeño del personal de la gerencia comercial de Electro sur S.A., Tacna, 2019, determina que existe asociación significativa del clima laboral con el desempeño del personal de Electrosur S.A., de la ciudad de Tacna.

En vinculación a las dimensiones: En la dimensión eficacia laboral el 10% se encuentra en el nivel regular, el 85% en la valoración de buena y el 5% en el nivel muy bueno. Respecto a la dimensión eficiencia laboral, el 65% se encuentra en el nivel regular, y el 35% en la valoración de buena. En la dimensión calidad laboral, el 20% se encuentra en el nivel regular, y el 80% en la valoración de buena. En el caso de la dimensión compromiso institucional, el 60% alcanza la valoración de regular y el 40% en la valoración de buena. Se visualiza que mayoritariamente se ubican los colaboradores encuestados en la valoración de buena.

Respecto al componente conceptual, tenemos que la dimensión eficacia laboral, se relaciona con los factores siguientes: Automotivación, Capacidad, simplificación, autogestión, suerte, la eficacia individual, responsabilidad y eficacia compañía. Entre los indicadores destacan: Actitudes, logro de objetivos, y efectividad.

La eficiencia laboral, según Chiavenato (2016), es el uso óptimo de los recursos disponibles. Puede especificarse a través de la ecuación  $E=P/R$ , como leyenda se subraya que P son los productos, relacionados con los recursos empleados (p.52). Entre sus indicadores tenemos: Competencia, productividad, y liderazgo.

La calidad laboral es la competencia que tiene una organización para atender de manera directa y rápida a las necesidades de los clientes. Sus peculiaridades de calidad: continuidad Oportunidad, precisión, accesibilidad, comodidad, cortesía y en la atención (CEPAL, 2016, p.14). Sus indicadores son: Atención, responsabilidad, y satisfacción.

El compromiso Institucional, está referido a la capacidad del manejo del compromiso en el marco del ámbito profesional y la calidad del trabajo. Para Stoner et al. (2017), lo conceptualiza como: Los sentimientos que aparecen a medida que el cerebro avanza en la interpretación de las emociones, pueden ser irritantes o agradables y es la consecuencia de la respuesta individual al entorno, y lo que pasa en su interior (p. 240). Entre sus indicadores destacan: proactividad, capacidad de apoyo, nivel de compromiso y colaboración.

Así mismo, teniendo en cuentas los resultados de la prueba de normalidad Shapiro Will, donde apreciamos que la significación asintótica, de la inteligencia emocional y del desempeñ. laboral, es inferior que el valor de significación ( $\alpha = 0.05$ ), se optó por seleccionar el coeficiente de Spearman, como prueba estadística.

Al analizar la vinculación entre la inteligencia emocional y el desempeñ. laboral, se encontró que el coeficiente de Spearman es  $r = 0,618$  (vinculación moderada), y el nivel de  $\alpha$  calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05), tomando la decisión de rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

Resultados que tienen similitud al estudio realizado por Contreras (2018), quien en su estudio: La Inteligencia emocional y el desempeñ. laboral en la compañía, tuvo el objetivo de especificar la asociación entre la Inteligencia emocional y desempeñ. laboral, donde concluye que existe asociación de nivel moderado de la Inteligencia emocional con el desempeñ. en la compañía y que en el entorno actual en la compañía se caracterizar por un ambiente competitivo y un alto nivel de presión basada en resultados, siendo la eficacia, un aspecto esencial. Así mismo Dionicio (2019), en su estudio: Inteligencia emocional y desempeñ. laboral en los trabajadores de una compañía gráfica de Trujillo, logra identificar la existencia de una dependencia entre la Inteligencia emocional y el desempeñ. laboral.

En relación al aspecto conceptual, la Inteligencia emocional, según Felman (2016) nos dice que: La IE son habilidades organizadas en base a la expresión, valoración, regulación y evaluación de emociones. Así mismo, genera una mejor manera de relacionarse. Además, considera lo que son sensibles, logran comprender y experimentar, según sus necesidades. Así mismo, la Inteligencia

emocional es el principio para el establecimiento de una relación empática con otras personas (p.13).

Es importante agregar que Huerta y Rodríguez (2016), definen que: La I.E. es la capacidad de manejar emociones de un conjunto de personas y orientarlas hacia el resultado adecuado. Además, se resalta que este talento se adquiere a nivel organización y simultáneamente es tarea del líder, quien debe estimular la mejora de estas aptitudes. (p.13).

En el estudio, se tuvo presente la teoría de la inteligencia emocional como competencias, expuesta por Goleman (2016), quien considera que la Inteligencia emocional es el grupo de habilidades, actitudes, competencias, y destrezas que considera la conducta de la persona humana, así como su forma de reaccionar. En este contexto lo conceptúa como el talento de manejar los sentimientos propios y de otras personas (p.29).

Se ha incorporado, además a BarOn (2007) considera que la inteligencia emocional, está conformado por un grupo de habilidades emocionales, sociales y personales, que involucra además destrezas, que repercuten en la habilidad para adaptarnos y confrontar las presiones y demandas del medio. Esta habilidad se sustenta en la capacidad de la persona de ser controlar, ser consciente, de expresar y entender efectivamente las emociones. Este autor fue seleccionado para la incorporación de las dimensiones del presente estudio, considerando: Adaptabilidad, intrapersonal, manejo del estrés, interpersonal, estado de ánimo general.

Sobre la vinculación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la variable desempeño. laboral, se identificó que existe una asociación moderada positiva ( $Rho = ,662$ ), rechazándose  $H_0$  y aceptándose  $H_1$ .

Del análisis de la vinculación entre la dimensión interpersonal y la variable dimensión laboral, se encontró que el nivel de  $\alpha$  calculado (0,000) fue inferior al manifestado (0,05) y el valor del coeficiente de vinculación (0,538) indica una vinculación moderada, rechazándose  $H_0$  y aceptando  $H_1$ .

Sobre la vinculación entre la dimensión Adaptabilidad de la inteligencia emocional y la variable desempeñ. laboral, se determina que el nivel de  $\alpha$  calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). Así mismo, el coeficiente de vinculación (0,740) indica que la vinculación es alta positiva, se descarta  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

Sobre el análisis de la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional y la variable desempeñ. laboral, se pudo analizar que el nivel de  $\alpha$  calculado (,000) fue inferior al planeado (0,05). Además, el coeficiente de vinculación (0,512) describiendo que la vinculación es moderada., se descarta  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

Así mismo sobre la asociación de la dimensión estado general de ánimo y la variable desempeñ. laboral, encontramos que el nivel de  $\alpha$  calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de vinculación (0,498) describe que la vinculación moderada positiva., se descarta  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe correspondencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel "Emmanuel", de la ciudad de Chepén, con un valor del coeficiente de Spearman es  $r = ,726$  (asociación alta positiva) con un valor asintótico inferior al 5% ( $p < ,000$ ).
2. Se identificó existe correspondencia entre la dimensión intrapersonal y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel "Emmanuel", de la ciudad de Chepén, con un Coef. de Spearman =  $,662$  (asociación moderada positiva) con un valor asintótico inferior al 5% ( $p < ,000$ ).
3. Se identificó existe correspondencia entre la dimensión interpersonal y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel "Emmanuel", de la ciudad de Chepén, con un Coef. de Spearman =  $0.538$  (asociación moderada positiva) con un valor asintótico inferior al 5% ( $p < ,000$ ).
4. Se estableció que no existe vinculación entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral el Hotel "Emmanuel", de la ciudad de Chepén, con un Coef. de Spearman =  $,740$  (asociación muy baja positiva) con un valor asintótico inferior al 5% ( $p < ,000$ ).
5. Se logró identificar que no existe correspondencia entre la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del personal del Hotel "Emmanuel", de la ciudad de Chepén, con un Coef. de Spearman =  $,516$  (asociación moderada positiva) con un valor asintótico inferior al 5% ( $p < ,000$ ).
6. Se determinó que no existe correspondencia entre la dimensión estado de ánimo general y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel "Emmanuel", de la ciudad de Chepén, con un Coef. de Spearman =  $,498$  (asociación moderada positiva) con un valor asintótico inferior al 5% ( $p < ,000$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Al gerente del Hotel Emmanuel, se recomienda que impulsen la mejora de la inteligencia emocional en los colaboradores, teniendo en consideración la jerarquía que tienen esta variable en la mejora del desempeño laboral, así como la calidad del servicio que brinda esta compañía.
- Es importante analizar los diversos factores que afectan el desempeño laboral, para impulsar su mejora, por la relevancia que tiene en la productividad y rentabilidad compañía.
- El gerente y personal del Staff de esta compañía deben promover la mejora de la inteligencia emocional, como un aspecto esencial para impulsar la mejora personal e interpersonal de sus colaboradores, y que puedan contribuir al desarrollo organizacional.
- A los colaboradores de la compañía Hotel Emmanuel se recomienda participar en talleres de mejora de la inteligencia emocional y asumir la mejora de esta competencia como un reto, que va a contribuir a su crecimiento personal, social y profesional.

## REFERENCIAS

- Alarcón, L., & Serrano, M. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma Arequipa, 2018*. (Tesis). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas - Cusco, 2018*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1792>
- Armijos, J., & Otros. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100093>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. España: Editorial Elearning S.L.
- Baca, C. (2018). *Motivación laboral y calidad del servicio en un Restaurante de Santa Clara - Ate Vitarte 2018*. (Tesis de Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano). Lima: Universidad del Norte.
- Cabezas, E. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: ESPE. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Campos, M., & Ruesta, S. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarney Chicama-2018*. (Tesis). Chimbote: Universidad César Vallejo.
- CEPAL. (2016). *Horizontes 2030. La igualdad en el centro del desarrollo sostenible*. México: Naciones Unidas.
- Chiang, M., & otros. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*, 20(63). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano y de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Contreras, Y. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa*. Obtenido de XI Jornadas de Investigación UMaza 2019. Universidad Juan Agustín Maza. Mendoza, Argentina: <http://repositorio.umaza.edu.ar/handle/00261/1253>
- Costa, A., & Faria, L. (2020). The Escala de Teorías Implícitas de Inteligência Emocional no Contexto Escolar. *APA PsycNet*. doi:<https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Ft76108-000>
- Cuesta, A., & Otros. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería industrial*, 34(1), 1815 - 5936. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>
- De la Villa, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>
- Del Carpio, C. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AMSEQ S.A. Chimbote 2017*. (Tesis de Maestro en Administración de Empresa y Negocio - MBA). Chimbote: Universidad San Pedro. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4173/Tesis\\_55388.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4173/Tesis_55388.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dionicio, Y. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo*. (Tesis de Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano). Trujillo: Universidad del Norte.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil*. Argentina: Ariel.
- Goleman, D. (2017). *Inteligencia emocional en la empresa*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mac Graw Hill.

- Hernández, R., & Otros. (2019). *Metología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/01/14/libro-de-sampieri-sobre-metodologia-de-investigacion-6ta-edicion/>
- Joyo, c. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia comercial de Electro sur S.A., Tacna, 2019*. (Tesis). Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Ladrón, M. (2019). *Evaluación del proceso de enseñanza - aprendizaje en formación profesional para el empleo*. Argentina: Trillas.
- Layme, W. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería*. (Tesis). Lima: Universidades César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12585/Layme\\_AW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12585/Layme_AW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, L. (2020). *Bioestadística y sus aplicaciones*. México: Trillas.
- Mejía, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. Essumin- Trujillo - 2017*. (Tesis de Maestría). Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Meza, S. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>
- Min, C., & Jen, T. (2019). Inspiring prosociality in hotel workplaces: Roles of authentic leadership, collective mindfulness, and collective thriving. *Tourism Management Perspectives*, 31, 123 - 135. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.04.002>
- Navaro, R., & Rodas, F. (2018). Inteligencia emocional y liderazgo. Un debate no agotado. *Revista Publicando*, 5(15), 1390 - 9304. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/236644340>

- Neyra, M. (2016). *El Clima Laboral y su Influencia En La Productividad de la Autoridad Administrativa del agua Huarmey Chicama - 2016*. (Tesis). Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Ñaña, C. (2017). *Comportamiento organizacional*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0104\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf)
- Oliveros, V. (2018). *La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Orellano, J., & Tafur, D. (2018). *Nivel de satisfacción de la atención al cliente en el Restaurante Mama Juana*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño laboral en trabajadores administrativos de una compañía particular de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf)
- Pavlidis, G., & Markantonatou, S. (2020). Gastronomic tourism in Greece and beyond: A thorough review. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 21. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2020.100229>
- Rivaldo, Y. (2021). Leadership and Motivation to Performance through Job Satisfaction of Hotel Employees at D'Merlion Batam. *Binus Journal Publishing*, 22(1). doi:DOI: <https://doi.org/10.21512/tw.v22i1.7039>
- Rolim, C., & Otros. (2019). The role of a high-quality restaurant in stimulating the creation and development of gastronomy tourism. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 220 - 228. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.10.018>

- Saldaña, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*. (Tesis de Maestro en Administración de Negocios - MBA). Lima: Universidad César Vallejo.
- Solano, S. (2017). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la*. (Tesis de maestría en gestión pública). Tarapoto: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soler, J., & otros. (2018). *Inteligencia emocional y bienestar III. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Zaragoza - España: Ediciones Universidad San Jorge.
- Solís, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Bloomington, EE.UU.: Palibrio.
- Stonner, e. a. (2017). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Tirado, M., & Otros. (2020). Inteligencia emocional, Clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441 - 453. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Van, E., & Otros. (2019). Investing in what matters: the impact of emotional and social competency development and executive coaching on leader outcomes. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 71(4), 249 - 269. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/cpb0000141>
- Vera, J., & Otros. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

**Título:** Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, Chapén.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional	La inteligencia emocional para Bar-On (1997) está determinado como un grupo de aptitudes emocionales, ya sea propia o interpersonal, que afectan en nuestra capacidad de adaptarse eficazmente a distintas situaciones, es decir es como un conjunto de atributos determinantes en la vida.	Se evaluará con el Inventario de Bar-On ICE NA, adaptada por Ugarriza (2001) para obtener datos de análisis, este inventario tiene cinco componentes; donde se considera el puntaje de 69 y menos como deficiente; de 70 a 79 muy baja; de 80 a 89 baja; de 90 a 109 adecuada; de 110 a 119 alta; de 120 a 129 muy alta y 130 y más excelentemente desarrollada.	Intrapersonal,	• Comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia	1, 2, 3, 4	Cuestionario de inteligencia emocional
			interpersonal,	• Empatía, responsabilidad social y relación interpersonal	5, 6, 7, 8, 9, 10	
			adaptabilidad,	• Prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	
			manejo del estrés,	• Tolerancia al estrés y control de los impulsos	18, 19, 20, 21, 22, 23	
			Estado de ánimo general	• Felicidad y optimismo	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	
<b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2011) define que es el comportamiento, son las actitudes que muestran los individuos parte de una organización en la realización de sus funciones, dicho comportamiento que muestra obedece a la estrategia personal que tiene el individuo para el logro de los objetivos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar sus actividades de manera eficiente.	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y compromiso institucional. Se evaluará mediante un cuestionario	Eficacia laboral	• Logro de objetivos, actitudes, efectividad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Cuestionario de desempeño laboral
			Eficiencia laboral	• Productividad, competencia, liderazgo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	
			Calidad laboral	• Responsabilidad, atención, satisfacción, productividad	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	
			Compromiso institucional	Nivel de proactividad, nivel de compromiso, capacidad de apoyo y colaboración	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Inteligencia Emocional

**Estimado colaborador:** El presente instrumento sirve para medir el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional. Este instrumento no es un examen, y no existen respuestas buenas o malas.

Lea cada ítem y marque con una equis el recuadro que corresponde, considerando la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Dim.	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Intrapersonal	1.	Me gustan todas las personas que conozco.					
	2.	Pienso bien de todas las personas.					
	3.	Me molesto fácilmente.					
	4.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.					
Interpersonal	5.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.					
	6.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.					
	7.	Puedo comprender preguntas difíciles.					
	8.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.					
	9.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.					
	10.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.					
Adaptabilidad	11.	Peleo con la gente.					
	12.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.					
	13.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.					
	14.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.					
	15.	No tengo días malos.					
	16.	Me fastidio fácilmente.					
	17.	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.					
Manejo del estrés	18.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.					
	19.	Nada me molesta.					
	20.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.					
	21.	Debo decir siempre la verdad.					
	22.	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.					
	23.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.					
Estado de ánimo general	24.	Me importa lo que les sucede a las personas.					
	25.	Soy capaz de respetar a los demás.					
	26.	Tengo mal genio.					
	27.	Me agrada hacer cosas para los demás.					
	28.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.					
	29.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.					
	30.	Cuando me molesto actúo sin pensar.					

## **FICHA TÉCNICA**

### **1. NOMBRE DEL INSTRUMENTOS**

Cuestionario de Inteligencia Emocional

### **2. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO**

#### 2.1. General

Determinar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

#### 2.2. Específicos

a) Analizar el nivel de desarrollo de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

b) Identificar el nivel de desarrollo de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

c) Evaluar el nivel de desarrollo de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

d) Conocer el nivel de desarrollo de la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

e) analizar el nivel de desarrollo de la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

### **3. ELABORADO:**

Reuven Bar-On, forma abreviada (2005)

### **4. ADAPTADO**

Br. Marlene Cholán Díaz

### **5. USUARIOS**

Colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021.

### **6. TIEMPO DE APLICACIÓN**

Es un instrumento tipo cuestionario, se aplicará un promedio de 45 minutos.

### **7. MODO DE APLICACIÓN**

Tipo cuestionario.

### **8. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO**

La prueba escrita está constituida por 30 ítems, donde se plantean interrogantes sobre las dimensiones de la inteligencia emocional, para que los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021, opinen sobre los ítems elaborados.

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Puntaje Máximo
Intrapersonal	• comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.	04	20
Interpersonal	• Empatía, responsabilidad social y relación interpersonal	06	30
Adaptabilidad	• Prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas	07	35
Manejo del estrés	• Tolerancia al estrés y control de los impulsos	06	30
Estado de ánimo general	• Felicidad y optimismo	07	35
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>150</b>

## 9. ESCALA

### ESCALA GENERAL

INTERVALO	VALORACIÓN
30 - 54	Muy baja
55 - 78	Baja
79 - 102	Regular
103 - 126	Alta
127 - 150	Muy Alta

### ESCALAS ESPECÍFICAS (POR DIMENSIONES)

VALORACIÓN	Intra personal	Inter personal	Adapta-bilidad	Manejo del estrés	Estado de ánimo general
Muy baja	04 - 07	06 - 11	07 - 13	06 - 11	07 - 13
Baja	08 - 10	12 - 16	14 - 18	12 - 16	14 - 18
Regular	11 - 14	17 - 20	19 - 24	17 - 20	19 - 24
Alta	15 - 17	21 - 25	25 - 29	21 - 25	25 - 29
Muy Alta	18 - 20	26 - 30	30 - 35	26 - 30	30 - 35

## 10. VALIDACIÓN

Por "Juicio de Experto".

## Cuestionario de Desempeño Laboral

**Estimado colaborador:** El presente instrumento sirve para medir el nivel de desarrollo del desempeño laboral. Este instrumento no es un examen, y no existen respuestas buenas o malas.

Lea cada ítem y marque con una equis el recuadro que corresponde, considerando la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Dim.	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Eficacia Laboral</b>	1.	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la dependencia.					
	2.	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.					
	3.	Considera que en la dependencia el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.					
	4.	Considera que en la dependencia el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.					
	5.	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.					
	6.	Considera que su equipo de trabajo es efectivo					
	7.	Cumple con sus funciones en la forma indicada					
<b>Eficiencia Laboral</b>	8.	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.					
	9.	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.					
	10.	Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.					
	11.	Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.					
	12.	Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.					
	13.	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.					
	14.	Cumple con las tareas encomendadas en el tiempo establecido					
<b>Calidad laboral</b>	15.	Se responsabiliza en terminar las labores que se le han encomendado.					
	16.	Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en obtener mejores resultados.					
	17.	Los instrumentos de la organización permiten un trabajo adecuado					
	18.	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.					
	19.	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.					
	20.	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.					
	21.	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo					
	22.	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda					

Dim.	N°	ítems	1	2	3	4	5
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Compromiso institucional	23.	La institución promueve la actitud proactiva de los trabajadores					
	24.	La Institución evalúa las acciones de la identidad institucional.					
	25.	Se compromete en presentar un trabajo de calidad.					
	26.	Se ofrece voluntariamente cuando se necesita apoyo.					
	27.	Se siente comprometido con la institución.					
	28.	Comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos					
	29.	Propone ideas de solución frente a las dificultades que surgen dentro de la empresa					
	30.	Efectúa cambios para mejorar la ejecución de sus funciones					

# **FICHA TÉCNICA**

## **1. NOMBRE DEL INSTRUMENTOS**

Cuestionario de desempeño laboral

## **2. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO**

### 2.1. General

Establecer el nivel de desarrollo de desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021.

### 2.2. Específicos

a) Describir el nivel de desarrollo de la dimensión eficacia laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

b) Analizar el nivel de desarrollo de la dimensión eficiencia laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

c) Evaluar el nivel de desarrollo de la dimensión calidad laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

d) Identificar el nivel de desarrollo de la dimensión compromiso institucional de los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021

## **3. ELABORADO:**

Bisetti Tapia, José Antonio (2015).

## **4. ADAPTADO**

Br. Marlene Cholán

## **5. USUARIOS**

Colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021.

## **6. TIEMPO DE APLICACIÓN**

Es un instrumento tipo cuestionario, se aplicará un promedio de 45 minutos.

## **7. MODO DE APLICACIÓN**

Tipo cuestionario.

## 8. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

La prueba escrita está constituida por 30 ítems, donde se plantean interrogantes sobre las dimensiones del desempeño laboral, para que los colaboradores del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén 2021, opinen sobre los ítems elaborados.

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Puntaje Máximo
Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de objetivos.</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	07	35
Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Competencia</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	07	35
Calidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Productividad</li> </ul>	08	40
Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de proactividad</li> <li>• Nivel de compromiso</li> <li>• Capacidad de apoyo y colaboración</li> </ul>	08	40
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>150</b>

## 9. ESCALA

### ESCALA GENERAL

INTERVALO	VALORACIÓN
30 – 54	Muy baja
55 - 78	Baja
79 - 102	Regular
103 - 126	Alta
127 - 150	Muy Alta

### ESCALAS ESPECÍFICAS (POR DIMENSIONES)

VALORACIÓN	Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Compromiso institucional
Muy baja	07 – 13	07 – 13	08 - 14	08 - 14
Baja	14 - 18	14 - 18	15 - 21	15 - 21
Regular	19 - 24	19 - 24	22 - 27	22 - 27
Alta	25 - 29	25 - 29	28 - 34	28 - 34
Muy Alta	30 - 35	30 - 35	35 - 40	35 - 40

## 10. VALIDACIÓN

Por "Juicio de Experto".

**Anexo 3:** Ficha de validación de instrumentos

### **Validez de los instrumentos**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO – MBA**

Chiclayo, 27 de mayo del 2021

Señor(a):

Mg: José Antonio Guillermo Bringas

Ciudad.

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios-MBA y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

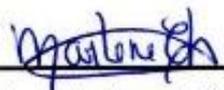
- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Jiomar Marlene Cholán Díaz

Firma

  
\_\_\_\_\_  
Docente: Jiomar Marlene Cholán Díaz

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, Chepén.

**II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de *Inteligencia Emocional*

**III. TESISISTAS:**

Br. Jiomar Marlene Cholán Díaz

**IV. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el Instrumento de recolección de datos, se procedió a la validación respectiva, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, cogliendo su pertinencia y utilidad de los ítems elaborados para evaluar la variable Inteligencia emocional y las dimensiones seleccionadas.

**OBSERVACIONES:** .....

**APROBADO: SI**

**NO**

Chiclayo, 28 de mayo del 2021

**Evaluador** : Mg. José Antonio Guillermo Bríngas

**Código de registro de SUNEDU / ANR:** ANR. A1325758

**Centro de labores** : ESPP "Indoamérica" – Trujillo

**N° de celular** : 969266377

**Firma**

  
Mg. José Antonio Guillermo Bríngas

ANR. A1325758  
EXPERTO

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	1. Me gustan todas las personas que conozco.	X		X		X		X		
		Asertividad	2. Pienso bien de todas las personas.	X		X		X		X		
		Autoconcepto	3. Me molesto fácilmente.	X		X		X		X		
	Interpersonal	Autorealización e independencia	4. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	X		X		X		X		
			5. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X		X		X		X		
		Empatía	6. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X		X		X		X		
			7. Puedo comprender preguntas difíciles.	X		X		X		X		
		Responsabilidad social	8. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X		X		X		X		
			9. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	X		X		X		X		
	Relación interpersonal	10. Soy bueno (a) resolviendo problemas.	X		X		X		X			
		Adaptabilidad	Prueba de la realidad	11. Peleo con la gente.	X		X		X		X	
	12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			X		X		X		X		
	Flexibilidad		13. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	X		X		X		X		
		14. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	X		X		X		X			
		15. No tengo días malos.	X		X		X		X			
	Manejo del estrés	Solución de problemas	16. Me fastidio fácilmente.	X		X		X		X		
			17. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	X		X		X		X		
		Tolerancia al estrés	18. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X		X		X		X		
	19. Nada me molesta.		X		X		X		X			
	20. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.		X		X		X		X			
	Estado de ánimo general	Control de los impulsos	21. Debo decir siempre la verdad.	X		X		X		X		
			22. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	X		X		X		X		
		Felicidad y optimismo	23. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X		X		X		X		
			24. Me importa lo que les sucede a las personas.	X		X		X		X		
			25. Soy capaz de respetar a los demás.	X		X		X		X		
			26. Tengo mal genio.	X		X		X		X		
			27. Me agrada hacer cosas para los demás.	X		X		X		X		
			28. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	X		X		X		X		
			29. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	X		X		X		X		
			30. Cuando me molesto actúo sin pensar.	X		X		X		X		

  
 Mag. José Antonio Guillermo Bringas  
 ANR. A1325758

Grado y Nombre del Experto: *Mg. José Antonio Guillermo Bringas*

Firma del experto evaluador : \_\_\_\_\_

  
 Mag. José Antonio Guillermo Bringas  
 ANR. A1325758

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

**I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, Chepén.

**II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de desempeño laboral

**III. TESISISTAS:**

Br. Jiomar Mariene Cholán Díaz

**IV. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el Instrumento de recolección de datos, se procedió a la validación, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad de los ítems elaborados para evaluar la variable desempeño laboral, y las dimensiones que han sido consideradas.

**OBSERVACIONES:** .....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo del 2021

Evaluador : Mg. José Antonio Guillermo Bringas

Código de registro de SUNEDU / ANR: ANR. A1325758

Centro de labores : ESPP "Indoamérica" – Trujillo

N° de celular : 969266377

Firma 

Mg. José Antonio Guillermo Bringas

ANR. A1325758  
EXPERTO

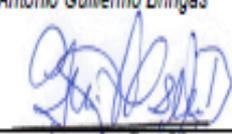
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Se instrumenta <i>estilo Likert</i> )				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
De desempeño laboral	Eficacia laboral	Logro de objetivos	1. Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la dependencia.	X		X		X		X				
			2. Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.	X		X		X		X				
		Actitudes	3. Considera que en la dependencia el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.	X		X		X		X				
			4. Considera que en la dependencia el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.	X		X		X		X				
			5. Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	X		X		X		X				
		Efectividad	6. Considera que su equipo de trabajo es efectivo	X		X		X		X				
			7. Cumple con sus funciones en la forma indicada	X		X		X		X				
	Productividad	8. Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	X		X		X		X					
		9. Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	X		X		X		X					
	Competencia	10. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	X		X		X		X					
		11. Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	X		X		X		X					
		12. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.	X		X		X		X					
	Liderazgo	13. Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	X		X		X		X					
		14. Cumple con las tareas encomendadas en el tiempo establecido	X		X		X		X					
	Responsabilidad	15. Se responsabiliza en terminar las labores que se le han encomendado.	X		X		X		X					
		16. Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en obtener mejores resultados.	X		X		X		X					
	Calidad del trabajo	Atención	17. Los instrumentos de la organización permiten un trabajo adecuado	X		X		X		X				
			18. Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	X		X		X		X				
		Satisfacción	19. Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	X		X		X		X				
			20. Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	X		X		X		X				
	Productividad	21. Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo	X		X		X		X					
		22. Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda	X		X		X		X					
Compromiso de la institución	Nivel de proactividad	23. La institución promueve la actitud proactiva de los trabajadores	X		X		X		X					
		24. La institución evita las acciones de la identidad institucional.	X		X		X		X					
	Nivel de compromiso	25. Se compromete en presentar un trabajo de calidad.	X		X		X		X					
		26. Se ofrece voluntariamente cuando se necesita apoyo.	X		X		X		X					
		27. Se siente comprometido con la institución.	X		X		X		X					
	Capacidad de apoyo y colaboración	28. Comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		X					
		29. Propone ideas de solución frente a las dificultades que surgen dentro de la empresa	X		X		X		X					
		30. Efectúa cambios para mejorar la ejecución de sus funciones	X		X		X		X					

  
 Mg. José Antonio Guillermo Bringas  
 ANR. A1325758

Grado y Nombre del Experto: Mg. José Antonio Guillermo Bringas

Firma del experto evaluador :

  
 Mg. José Antonio Guillermo Bringas  
 ANR. A1325758

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO – MBA**

Chiclayo, 27 de mayo del 2021

Señor(a):  
Dra.: Patricia Ismary Barinotto Roncal

Ciudad.

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios-MBA y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Jiomar Marlene Cholán Díaz

Firma

  
Docente: Jiomar Marlene Cholán Díaz

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, Chepén.

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Inteligencia Emocional

### III. TESISISTAS:

Br. Jiomar Marlene Cholán Díaz

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a la validación respectiva, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad de los ítems elaborados para evaluar la variable inteligencia emocional y las dimensiones seleccionadas.

**OBSERVACIONES:** .....  
.....  
.....

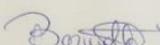
**APROBADO:** SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo del 2021

Evaluador : Patricia Ismary Barinotto Roncal  
Código de registro de SUNEDU / ANR: 0254806  
Centro de labores : Universidad Privada Antenor Orrego  
N° de celular : 946187924

Firma del experto:

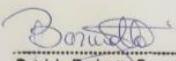
  
Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNE: 47097971

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	1. Me gustan todas las personas que conozco.	X		X		X		X					
		Asertividad	2. Pienso bien de todas las personas.	X		X		X		X					
		Autoconcepto	3. Me molesto fácilmente.	X		X		X		X					
	Interpersonal	Autorrealización e independencia	4. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	X		X		X		X					
			Empatía	5. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X		X		X		X				
		Responsabilidad social	6. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X		X		X		X					
			7. Puedo comprender preguntas difíciles.	X		X		X		X					
		Relación interpersonal	8. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X		X		X		X					
			9. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	X		X		X		X					
	Adaptabilidad	Prueba de la realidad	10. Soy bueno (a) resolviendo problemas.	X		X		X		X					
			11. Peleo con la gente.	X		X		X		X					
		Flexibilidad	12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X		X		X		X					
			13. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	X		X		X		X					
			14. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	X		X		X		X					
		Solución de problemas	15. No tengo días malos.	X		X		X		X					
			16. Me fastidio fácilmente.	X		X		X		X					
	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	17. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	X		X		X		X					
			18. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X		X		X		X					
			19. Nada me molesta.	X		X		X		X					
		Control de los impulsos	20. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	X		X		X		X					
			21. Debo decir siempre la verdad.	X		X		X		X					
			22. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	X		X		X		X					
	Estado de ánimo general	Felicidad y optimismo	23. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X		X		X		X					
24. Me importa lo que les sucede a las personas.			X		X		X		X						
25. Soy capaz de respetar a los demás.			X		X		X		X						
26. Tengo mal genio.			X		X		X		X						
27. Me agrada hacer cosas para los demás.			X		X		X		X						
28. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.			X		X		X		X						
29. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X		X		X		X						
30. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X		X		X		X						

Grado y Nombre del Experto: Doctora en Administración – Patricia Barinotto Roncal

Firma del experto evaluador :



Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI: 47097971

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, Chepén

**II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de desempeño laboral

**III. TESISISTAS:**

Br. Jiomar Marlene Cholán Díaz

**IV. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a la validación, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad de los ítems elaborados para evaluar la variable desempeño laboral, y las dimensiones que han sido consideradas.

**OBSERVACIONES:** .....  
.....  
.....

**APROBADO:** SI  NO

Chiclayo, 28 de mayo del 2021

Evaluador : Patricia Ismary Barinotto Roncal  
Código de registro de SUNEDU / ANR: 0254806  
Centro de labores : Universidad Privada Antenor Orrego  
N° de celular : 946187924

Firma EXPERTO



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Desempeño laboral	Eficacia laboral	Logro de objetivos	1. Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la dependencia.	X		X		X		X				
			2. Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.	X		X		X		X				
		Actitudes	3. Considera que en la dependencia el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.	X		X		X		X				
			4. Considera que en la dependencia el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.	X		X		X		X				
			5. Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	X		X		X		X				
		Efectividad	6. Considera que su equipo de trabajo es efectivo	X		X		X		X				
			7. Cumple con sus funciones en la forma indicada	X		X		X		X				
	Eficiencia laboral	Productividad	8. Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	X		X		X		X				
			9. Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	X		X		X		X				
		Competencia	10. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	X		X		X		X				
			11. Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	X		X		X		X				
			12. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.	X		X		X		X				
		Liderazgo	13. Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	X		X		X		X				
			14. Cumple con las tareas encomendadas en el tiempo establecido	X		X		X		X				
	Calidad laboral	Responsabilidad	15. Se responsabiliza en terminar las labores que se le han encomendado.	X		X		X		X				
			16. Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en obtener mejores resultados.	X		X		X		X				
		Atención	17. Los instrumentos de la organización permiten un trabajo adecuado	X		X		X		X				
			18. Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	X		X		X		X				
		Satisfacción	19. Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	X		X		X		X				
			20. Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	X		X		X		X				
			21. Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo	X		X		X		X				
	Productividad	22. Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda	X		X		X		X					
Compromiso institucional	Nivel de proactividad	23. La institución promueve la actitud proactiva de los trabajadores	X		X		X		X					
		24. La institución evalúa las acciones de la identidad institucional.	X		X		X		X					
	Nivel de compromiso	25. Se compromete en presentar un trabajo de calidad.	X		X		X		X					
		26. Se ofrece voluntariamente cuando se necesita apoyo.	X		X		X		X					
	Capacidad de apoyo y colaboración	27. Se siente comprometido con la institución.	X		X		X		X					
		28. Comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		X					
		29. Propone ideas de solución frente a las dificultades que surgen dentro de la empresa	X		X		X		X					
		30. Efectúa cambios para mejorar la ejecución de sus funciones	X		X		X		X					
		31.	X		X		X		X					
		32.	X		X		X		X					
	33.	X		X		X		X						
	34.	X		X		X		X						

Grado y Nombre del Experto: Doctora en Administración – Patricia Barinotto Roncal



Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNE 408977

Firma del experto evaluador :

## **Anexo 4:** Confiabilidad de los instrumentos Alfa de Cronbach

### **PRUEBA DE CONFIABILIDAD**

#### **CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

##### **Confiabilidad**

De un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0,8521$  ( $\alpha > 0,75$ ), lo cual indica que el instrumento: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL, es confiable.

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	Intrapersonal				Interpersonal						Adaptabilidad							Manejo del estrés						Estado de ánimo general						INTELIG. EMOCIONAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	110	
3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	125
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	121
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	118
10	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	131
11	4	3	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	110
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	112
14	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	5	118
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	102
<b>Suma</b>	60	59	56	62	60	57	57	56	60	57	59	55	57	60	57	59	57	59	58	60	58	61	59	61	62	57	61	59	54	62	1759
<b>s</b>	0.53	0.59	0.70	0.52	0.65	0.41	0.56	0.70	0.53	0.41	0.59	0.49	0.56	0.53	0.41	0.59	0.41	0.59	0.52	0.53	0.52	0.70	0.46	0.46	0.35	0.56	0.59	0.59	0.51	0.64	6.81
<b>s<sup>2</sup></b>	0.29	0.35	0.50	0.27	0.43	0.17	0.31	0.50	0.29	0.17	0.35	0.24	0.31	0.29	0.17	0.35	0.17	0.35	0.27	0.29	0.27	0.50	0.21	0.21	0.12	0.31	0.35	0.35	0.26	0.41	46.35

Fuente: Muestra Piloto.

## PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INTELIGENCIA EMOCIONAL

“ $\alpha$ ” de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\Sigma$ : Sumatoria

<b>k</b>	<b><math>\Sigma(S_i^2)</math></b>	<b><math>S_t^2</math></b>
30	9.05	46.35

$$\alpha = \frac{30}{30-1} \times \left( 1 - \frac{9.05}{46.35} \right) = 0,8521 > 0,75 \Rightarrow \text{Confiable}$$

## **PRUEBA DE CONFIABILIDAD**

### **CUESTIONARIO DE MANEJO DE DESEMPEÑO LABORAL**

#### **Confiabilidad**

De un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0,8860$  ( $\alpha > 0,75$ ), lo cual indica que el instrumento: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL, es confiable.

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Eficacia laboral							Eficiencia laboral							Calidad laboral							Compromiso institucional							DESEMP. LABORAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	113	
2	4	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	108	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	114	
4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	125	
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	121	
8	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	125	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	127
11	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	120	
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	114	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	116	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	95	
<b>Suma</b>	57	56	54	59	55	58	57	55	56	58	58	59	56	57	59	61	60	57	60	57	59	61	59	59	61	59	60	59	61	61	1748	
<b>s</b>	0.41	0.46	0.51	0.59	0.49	0.52	0.56	0.49	0.80	0.74	0.52	0.46	0.46	0.56	0.46	0.46	0.53	0.56	0.53	0.68	0.59	0.46	0.59	0.80	0.46	0.70	0.65	0.59	0.70	0.46	7.85	
<b>S²</b>	0.17	0.21	0.26	0.35	0.24	0.27	0.31	0.24	0.64	0.55	0.27	0.21	0.21	0.31	0.21	0.21	0.29	0.31	0.29	0.46	0.35	0.21	0.35	0.64	0.21	0.50	0.43	0.35	0.50	0.21	61.55	

**Fuente:** Muestra Piloto.

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:**  
**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**  
**“α” de Cronbach**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\sum$ : Sumatoria

<b>k</b>	<b><math>\sum(S_i^2)</math></b>	<b><math>S_t^2</math></b>
30	9.74	61.55

$$\alpha = \frac{30}{30-1} \times \left( 1 - \frac{9.74}{61.55} \right) = 0,8860 > 0,75 \Rightarrow \text{Confiable}$$

## Anexo 5: Autorización de aplicación del trabajo en empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

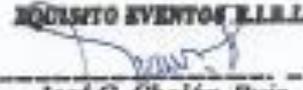
27 de mayo del 2021

Señor,  
José Gabriel Cholán Ruiz  
Gerente General de la Empresa Xquisito Eventos E.I.R.L.  
Presente.

Es grato dirigimos a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar al Bach. Jiomar Mariene Cholán Díaz, alumno la escuela de Posgrado del III ciclo del Maestría en Administración de Negocios - MBA, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula: Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, Chepén

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud del alumno.

XQUISITO EVENTOS E.I.R.L.  
  
-----  
José G. Cholán Ruiz  
GERENTE

C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Chiclayo Pimental Km. 3.5.  
Tel. (074) 480210/Anexo:5520

## Anexo 6: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipotesis	Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1:</b>						
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?	Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén.	H1: Existe relación directa y significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén	Inteligencia emocional	Se evaluará con el Inventario de BarOn ICE NA, adaptada por Ugarriza (2001) para obtener datos de análisis, este inventario tiene cinco componentes; donde se considera el puntaje de 69 y menos como deficiente; de 70 a 79 muy baja; de 80 a 89 baja; de 90 a 109 adecuada; de 110 a 119 alta; de 120 a 129 muy alta y 130 y más excelentemente desarrollada.	La Inteligencia emocional para Bar-On (1997) está determinado como un grupo de aptitudes emocionales, ya sea propia o interpersonal, que afectan en nuestra capacidad de adaptarse eficazmente a distintas situaciones, es decir es como un conjunto de atributos determinantes en la vida.	Intrapersonal,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia</li> </ul>	1, 2, 3, 4	Ordinal 5: Muy bueno 4: Bueno 3: Regular 2: Malo 1: Deficiente
			Intrapersonal, interpersonal,			<ul style="list-style-type: none"> <li>Empatía, responsabilidad social y relación interpersonal</li> </ul>	5, 6, 7, 8, 9, 10		
			adaptabilidad,			<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		
			manejo del estrés			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tolerancia al estrés y control de los impulsos</li> </ul>	18, 19, 20, 21, 22, 23		
			Estado de ánimo general			<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicidad y optimismo</li> </ul>	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2:</b>						
a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?	a) Explicar la relación entre la dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén;	H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén. H0: No existe relación directa entre la	Desempeño laboral	Según Chiavenato (2011) es un conjunto de comportamiento y actitudes que presentan las partes	Según Chiavenato (2011) define que es el comportamiento, son las actitudes que muestran los individuos parte de una organización en la realización de sus funciones, dicho	Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logro de objetivos, actitudes, efectividad</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Ordinal 5: Muy bueno 4: Bueno 3: Regular 2: Malo 1: Deficiente
			Según Chiavenato (2011) es un conjunto de comportamiento y actitudes que presentan las partes			Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad, competencia, liderazgo</li> </ul>	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	
			Según Chiavenato (2011) es un conjunto de comportamiento y actitudes que presentan las partes			Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de proactividad, nivel de compromiso, capacidad de apoyo y colaboración</li> </ul>	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	

<p>b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el manejo del estrés y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre el estado anímico general y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén?</p>	<p>b) Describir la relación entre la dimensión interpersonal y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén;</p> <p>c) Analizar la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén;</p> <p>d) Examinar la relación entre el manejo del estrés y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén y</p> <p>e) Identificar la relación entre el estado anímico general y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén.</p>	<p>dimensión intrapersonal, de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén.</p> <p>H2: Existe relación directa y significativa entre la dimensión interpersonal y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén.</p> <p>H3: Existe relación directa y significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén.</p> <p>H4: Existe relación directa y significativa entre el manejo del estrés y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel de la ciudad de Chepén y</p> <p>H5: Existe relación directa y significativa entre el estado anímico general y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Emmanuel, de la ciudad de Chepén.</p>	<p>que integran una organización, que se manifiesta en la mejora de sus funciones, este comportamiento, obedece a la estrategia personal que tiene la persona para el logro de los propósitos y metas establecidos, logrando desarrollar sus actividades eficientemente.</p>	<p>comportamiento que muestra obedece a la estrategia personal que tiene el individuo para el logro de los objetivos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar sus actividades de manera eficiente.</p>		<p>Compromiso institucional</p>	<p>🚩 Nivel de proactividad, nivel de compromiso, capacidad de apoyo y colaboración</p>	<p>23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.</p>	
--	---	---	--	--	--	---------------------------------	--	--	--