



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores
de NSP Courier, Tarapoto, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Vásquez Sialer, Dick Briam (ORCID: 0000-0002-9003-3708)

Vidal Quijano, Brenda Isabel (ORCID: 0000-0002-1940-4422)

ASESORA:

Mtra. Saavedra Meléndez, Janina (ORCID: 0000-0002-7571-7271)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primer lugar, agradecemos a Dios, por habernos protegido en estos tiempos difíciles, brindándonos las fuerzas y la motivación necesaria. Así mismo a nuestros padres por su apoyo incondicional durante este arduo proceso, siendo ellos el pilar fundamental para cumplir nuestros sueños y metas.

A la universidad César Vallejo, por inculcarnos principios y valores a través de las experiencias curriculares.

A nuestra asesora, Mtra. Janina Saavedra Meléndez, por las enseñanzas que nos impartió, además de su apoyo absoluto en el proceso de desarrollo de nuestra investigación.

A cada uno de los colaboradores, personal administrativo y gerencia general de NSP Courier Tarapoto, por permitirnos desarrollar nuestro proyecto.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos protegido en estos tiempos difíciles, donde la salud física y mental se vio seriamente afectada, A nuestros padres por su apoyo incondicional durante este arduo proceso, siendo ellos el pilar fundamental para cumplir nuestros sueños y metas. A nuestra asesora, Mtra. Janina Saavedra Meléndez, por las enseñanzas que nos impartió. A nuestra universidad, por inculcarnos principios y valores a través de las experiencias curriculares

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
VIII. REFERENCIAS	22
Anexos	28

Índice de Tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	13
Tabla 2. Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral	13
Tabla 3. Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión de proactividad	14
Tabla 4. Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión de capacidad de servicio	14
Tabla 5. Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión de conocimientos	15
Tabla 6. Correlación de Inteligencia emocional y la dimensión de diligencia en el trabajo	15

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad identificar determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier Tarapoto, el tipo de investigación fue de diseño no experimental, correlacional y con corte transversal.

La muestra estuvo constituida por 60 colaboradores de la empresa "NSP" courier de Tarapoto. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Wong and Law Emotional Intelligence y el cuestionario Desempeño Laboral, éste fue creado y validado por Boada.

En cuanto a los resultados concluimos que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis principal de nuestra investigación, identificando la existencia de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, observando un coeficiente de correlación de .750 entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000.

Palabras claves: Inteligencia emocional. Desempeño laboral y colaboradores.

ABSTRACT

The present study aimed to identify how emotional intelligence is related to the work performance of NSP courier Tarapoto collaborators. The type of research was of a non-experimental, correlational and cross-sectional design.

The sample consisted of 60 collaborators from the "NSP" courier company from Tarapoto. The instruments used were the Wong and Law Emotional Intelligence scale and the Labor Performance questionnaire, which was created and validated by Boada.

Regarding the results, we conclude that there is sufficient evidence to accept the main hypothesis of our research, identifying the existence of a relationship between emotional intelligence and job performance, observing a correlation coefficient of .750 between the variable emotional intelligence and job performance, indicating a high correlation, with a significance value of .000.

Keywords: Emotional intelligence. Work performance and collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo veintiuno el impacto producido por el coronavirus ha dejado daños no solo a nivel social, el sector económico se ha visto fuertemente afectado, esto lo resalta la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020) no solo por las condiciones laborales, la reducción de ingresos y más aún los problemas en la salud física. Esto nos recuerda lo vulnerables que podemos ser como seres humanos, puesto que el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (2021) manifiesta que nos encontramos en una situación que aumenta los niveles de estrés como alteraciones emocionales por el mismo aislamiento.

Por ello, las organizaciones tienen la función de brindar respuestas e implementar medidas que resguarden la integridad del colaborador para que pueda seguir ejerciendo sus funciones orientadas al bienestar de la organización. Sin embargo, muchas personas que dirigen estas organizaciones desconocen aspectos como la inteligencia emocional y otras cualidades y capacidades, las cuales contrastarán la diferencia existente entre personas con alto desempeño, con aquellos con empeño en nivel inferior o promedio.

Gómez (2016) revela que el 30% de trabajadores de la Unión Europea atraviesan por Estrés laboral, lo cual demostraba la recurrencia del estrés como problemática en el contexto laboral. Esto se debe a que los accidentes y enfermedades laborales suelen ser episodios de depresión, periodos de insomnio, tristeza, ansiedad, dolores de cabeza, problemas cardiacos e incluso la disfunción sexual (Larico, 2017). Asimismo, Ramírez (2019) expresa que en el Perú el bajo rendimiento laboral se da a causa que gran parte de los colaboradores no poseen un control de sus emociones y no saben sobrellevar el estrés, lo que ocasiona un bajo rendimiento en sus labores, así como menor productividad se encontró en un estudio que se realizó en el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2017) en donde se menciona que una alimentación poco adecuada llega a reducir hasta un 20% el grado de productividad. Repercutiendo en el aumento de la obesidad

y sedentarismo en trabajadores, produciendo de esta manera falta de atención, mayor cansancio y somnolencia.

Por otra parte, el Banco de Desarrollo de América Latina (2019), en cuando a la productividad laboral, que el Perú solo cuenta con una representación del 17% de productividad en EE.UU, debido esto a la informalidad y el gran nivel de concentración de trabajo. Ante estas cifras tan bajas, es fundamental que las organizaciones realicen evaluaciones de desempeño y rendimiento de los colaboradores con el propósito de tener conocimiento sobre aquellos factores que deberán de ser más potenciados.

El potenciar las habilidades emocionales, les brinda a las personas herramientas que mejoren su desempeño, por que facilitarán la creatividad, las relaciones interpersonales, la seguridad, la motivación y por consecuencia se obtendrá mayor opción de éxito (Goleman, 1996). En el entorno organizacional se piensa erróneamente que las personas con conocimientos técnicos son quienes logran los éxitos laborales; por estas razones se deja de lado al ser humano como persona, sin tener en cuenta que son sistemas compuestos por un sin número de emociones.

Debido al grado de importancia que poseen las emociones y la influencia de éstas en el desempeño laboral y la vida cotidiana surge el siguiente planteamiento del problema general: ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier de Tarapoto, 2020?

En consecuencia, como problemas específicos, se tiene: ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y las dimensiones de la variable desempeño laboral?

Esta investigación se justifica, por generar mediante los resultados encontrados explicar conductas importantes propuestas por los diversos fundamentos teóricos, también servirán para seguir relacionando las variables y predecir consecuencias probables, con tal de proponer alternativas de mejora en base al desempeño laboral que estos presenten y por tanto se espera una mejora en la productividad.

En lo referente al aporte práctica, se dará a conocer la influencia positiva como negativa de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los de NSP Courier. Lo investigado permitirá la promoción del desarrollo de

programas asociados al manejo de emociones, con el fin de velar por la salud mental de los colaboradores, además de contribuir con futuras investigaciones con la finalidad de generar mayor número de fuentes de información, el cual permitirán ampliar el conocimiento en cuanto al campo de acción que emprende la psicología organizacional.

En cuanto a lo teórico su fin, es aportar aspectos teóricos enriquecedores para las futuras investigaciones. Por otra parte, en función a lo metodológico, servirá como referencia contrastadora para diversas metodologías que exijan una indagación más profunda. En definitiva, se asume con responsabilidad a comprometerse con la recolección de datos para el cumplimiento satisfactorio de nuestra investigación y, por ende, a la actualización continua e informativa que está problemática aqueja.

Por lo tanto, en relación con lo planteado el objetivo general tiene como fin determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier de Tarapoto, 2021. Desencadenando así, el siguiente objetivo específico: Identificar la relación entre inteligencia emocional y las dimensiones de la variable desempeño laboral. Dentro de la investigación tenemos como hipótesis general: Existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier de Tarapoto, 2021. En hipótesis específicas: Existe relación entre inteligencia emocional las dimensiones de la variable desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con lo investigado por medio de estudios, encontramos a nivel internacional: Perafán (2018) realizó un estudio orientado a estudiar como influye la inteligencia emocional en el desempeño comercial en trabajadores del Banco Davivienda en Colombia, mediante un diseño explicativo con encuestas como medio de recolección con lo cual había concluido que la alteración de las emociones impacta en el resultado de los colaboradores.

Asimismo, Román (2015) investigo la asociación de inteligencia emocional y desempeño laboral en el contexto de Ecuador, para ello, usó como muestra a los colaboradores de Recursos Humanos en la Empresa Textil Vicunha, donde se expresaba que las variables demuestran relación entre sí.

Del mismo modo, Aldosiry et al. (2016) desarrollaron la investigación para determinar la relación entre inteligencia emocional y productividad, para ello emplearon a 300 trabajadores vendedores de automóviles en Kuwait, con lo que concluyeron que entre las variables existe una correlación.

Carmona y Vargas (2015) en el contexto mexicano realizaron una investigación acerca de la asociación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, mediante una revisión empírica, mientras que sus resultados indicaron entre las relaciones se presentaba una asociación de forma directa.

A nivel nacional: Obregón (2017) realizó un estudio en el contexto de Huancayo para estudiar asociación de desempeño laboral e inteligencia emocional, para ello, empleo a 180 docentes de la Universidad Peruana los Andes, con un diseño descriptivo e instrumentos de recolección, usó la estadística descriptiva diferencial con lo cual concluyo que ambas variables se asocian.

También, Canaza, Larriviere y Ramirez (2016) realizaron una investigación acerca de la asociación del desempeño laboral e inteligencia emocional, con un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo e instrumentos para la recolección de datos, por lo que concluyeron que no existía asociación entre I.E y desempeño laboral.

Por otra parte, Apaza (2017) realizó un estudio sobre asociación de inteligencia emocional y desempeño laboral en un diseño descriptivo correlacional empleando el instrumento ECI y mediante la Rho Spearman concluyó que existía relación entre el desempeño laboral y IE.

Farfán y Condor (2019) realizaron un estudio sobre IE y desempeño laboral, para lo cual emplearon 30 participantes en un diseño explicativo, con 2 instrumentos para la recolección de datos, concluyeron que existe influencia moderada de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en trabajadores de Cinemark Mall Aventura Plaza Trujillo.

Del mismo modo, Torres (2017) realizó un estudio para determinar cómo se relaciona la IE con el desempeño laboral, para lo cual empleó a trabajadores de la Banca Múltiple de Chiclayo, mediante un diseño explicativo descriptivo, empleó a 291 participantes y 2 instrumentos con los cuales llegó a concluir que existía una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Alcántara (2017) realizó un estudio sobre asociación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, donde empleó a 264 trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, con un diseño correlacional comprobó una asociación entre las variables

A nivel local: Herrera (2017) realizó un estudio sobre se relacionan entre inteligencia emocional y desempeño laboral, con 152 participantes, trabajadores de la municipalidad de San Martín, con un diseño correlacional con el cual concluyó una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Del mismo modo, Silva y Pérez (2016) realizaron un estudio entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, trabajando con 22 participantes y un diseño correlacional concluyeron que existía relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Por otra parte, como bases teóricas tenemos que la **inteligencia emocional** posee distintas definiciones, dentro de las cuales Pegoraro (2009) planteó que el análisis de la inteligencia en el contexto organizacional es muy imprescindible, esto se debe a las exigencias actuales que solicitan no solo

la capacidad intelectual teórica, sino que la diversidad de la inteligencia como para poder resolver conflictos o situaciones cotidianas es muy fundamental en la demanda de las organizaciones. En cuanto a Stenberg (2000) proponía que existe distintas inteligencias, las cuales se complementan para ejercer la capacidad de aprendizaje y razonamiento.

Mientras que Goleman (1996) menciona que la inteligencia emocional era definida como el potencial psicológico con el cual la persona era capaz de dar respuesta o solución a los conflictos. Por este motivo, en la última década la inteligencia emocional se ha llegado a convertir en un punto muy importante y fundamental en distintitos ámbitos, tales como el sector educativo, administrativo, de salud y otros.

Este término de inteligencia emocional es postulado por Goleman en su teoría que plantea la existencia de una diversidad de inteligencias las cuales están orientadas a distintos aspectos del ser humano, como la capacidad intelectual para poder interactuar con la sociedad, la capacidad de reconocer las emociones de uno mismo y el apego o distanciamiento que se tiene con las normas (Fragoso, 2015).

Por otra parte, Araujo y Guerra (2007) precisan que este término inteligencia emocional está orientado al reconocimiento de las emociones propias y de los demás con el fin de poder interactuar adecuadamente en el entorno.

Mientras que entre los modelos teóricos se encuentra el **modelo de habilidades** que Mayer y Salover (1997) indicaban que el que existen 4 fases con las cuales se manifiestan las emociones, teniendo que en la primera fase se busca la apertura a la experiencia de las emociones, en la segunda fase por otra parte, se centra en el reconocimiento de las mismas, debido a ello, la tercera fase está orientada a la reflexión de las emociones personales para en la cuarta fase reflexionar las emociones de los demás.

También se encontró el **modelo de la inteligencia emocional BarOn** propuesto por Baron, Brown y Kirkaldy (2000) aquí reconoce el modelo de inteligencia emocional identifica que esta presenta competencias con las cuales el ser humano puede desenvolverse en el contexto, teniendo que la competencia intrapersonal se centraba en un aspecto interno de la persona, la competencia interpersonal está orientada a la comprensión de las

personas con las que se interactúa, evidenciándose la empatía como un elemento del mismo, por otra parte, la competencia de manejo de emociones tenía que ver con la capacidad de tolerancia que tiene la persona, la capacidad de control de impulsos por otra parte, se refería a la capacidad de control que tiene de sí mismo la persona; la capacidad de control de ánimo tiene que ver con la evaluación de la realidad que plantea el sujeto, mientras que la última capacidad se refiere a la capacidad de adaptarse.

En cuanto al **Modelo de competencias emocionales** planteado por Goleman(1998), plantea este modelo en base a términos de la teoría del desarrollo, proponiendo así una teoría de desempeño que se aplica directamente en el ámbito organizacional, esta se caracterizaba en la integridad que se relacionaba al compromiso, la adaptabilidad para poder innovarse, la motivación para seguir en la búsqueda del logro, la empatía para un dialogo eficaz y la orientación al servicio que significaba que la persona era capaz de comprender y dar una respuesta. Asimismo, se planteaba establecer vínculos dentro de los colaboradores y generar una capacidad de manejo de conflicto durante la interacción (Hernández, 2008).

Por otra parte, Wong y Law (2000) proponen un **modelo de inteligencia emocional** mediante una escala de inteligencia emocional para poder identificar la valoración y expresión de las emociones, encontrando dentro de las capacidades la regulación de las emociones.

De ésta manera las personas desarrollan las capacidades emocionales de forma positiva con el fin de poder alcanzar un desempeño personal y laboral (Mayer, Caruso y Salovey, 2000).

Por otro lado, está la variable **Desempeño laboral**, Chiavenato (2002) explicaba que este término se refiere a la estrategia que se plantea una empresa u organización para lograr sus metas propuestas.

De igual manera, Benavides (2002) manifestaba que el sujeto requiere ir mejorando sus competencias personales a fin de tener una mejora en su desempeño laboral. Del mismo modo, Pérez (2009) indicó que las competencias que posee el colaborador son de gran contribución para la organización es por ello, que estas alientan y refuerzan el desempeño del

colaborador.

En cuanto, a la **Importancia del desempeño laboral** Work (2012) en su blog virtual planteo que esta se orienta a que los trabajadores cumplan y comprendan los lineamientos, procedimientos, políticas y deberes dentro de la organización, por ello, cada elemento se estudia con el fin de mantener o aumentar el desempeño del trabajador.

Por otra parte, las **dimensiones del desempeño laboral** se refieren a la calidad de servicio que percibe el cliente además de la calidad con la cual estos emiten su labor (Cornejo, 2012). Por otra parte, Abadí (2004) refería que la calidad es toda acción o servicio que es percibido como muy destacable, reconociendo el dominio del colaborador. Asimismo, se encuentra la productividad, donde Vanegas (2001) proponía que esto estaba dirigido a la cantidad de trabajo o servicio es capaz de brindare el colaborador para generar una retribución económica en la empresa.

Benavides (2004) en cambio habla sobre la toma de decisiones dentro de la empresa, donde se plantea que esta capacidad requiere de la eficacia y efectividad del trabajador o colaborador. Por ello, Rodríguez (2014) afirmaba que en el proceso organizacional se busca generar grupos dentro de la organización para dar respuesta a los problemas.

Mientras que Martínez et al., (2012) referían que la eficacia y efectividad que presenta el colaborador es reconocido como productividad, en la cual el sujeto genera un aporte o beneficio a la empresa como un buen común.

Por otra parte, Boada (2018) propone las siguientes dimensiones para el desempeño laboral:

- a) Proactividad, donde el sujeto presenta actitudes innovadoras para mejorar su desempeño en las actividades y la agilización del proceso de sus labores
- b) La capacidad de servicio por su parte, son un pilar fundamental y están orientados a la capacidad de adaptabilidad y empatía para tener una comprensión de las necesidades del cliente
- c) Conocimiento, se orientan a la adquisición de información teórica como las

normas, políticas e historia de la organización para que se pueda lograr una integración eficaz y se posea las competencias necesarias

d) Diligencia, en cambio, está orientada a la capacidad de mantener alerta ante situaciones laborales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio:

Será una investigación de tipo básica, manifiesta que este tipo de investigación tiene como finalidad el ocuparse del objeto de estudio y no considera su inmediata aplicación, sin embargo, se tiene en cuenta que, a partir de los hallazgos resultados, se pueden generar productos nuevos, así como avances científicos (Ato, López y Benavente, 2013).

Diseño de investigación:

La investigación tiene un diseño no experimental, correlacional y con corte transversal, hace referencia a que este diseño, se trata de medir el nivel de relación que puede existir entre 2 variables, ya sea positiva o negativa, sin intención de manipular de manera deliberada de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Desempeño laboral

Nota: la definición operacional se encuentra en los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Trabajadores de Tarapoto

• **Criterios de inclusión**

Personas que vivan en Tarapoto

Personas que trabajen

Que sean mayores de 18 años

• **Criterios de exclusión**

Personas que no quieran participar

Personas que no vivan en Tarapoto

Muestra: Fueron 60 trabajadores de la organización NSP Courier de Tarapoto

Muestreo: el muestreo empleado fue el no probabilístico. Este muestreo consiste en la aplicación de instrumentos a personas quienes tengan la intención de participar (Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda, 2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta, debido a que esta técnica se emplea para obtener datos de forma sistemática y puede ser administrada de forma directa o indirecta (Zapata, 2006). Mientras que los instrumentos empleados, fueron el instrumento WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Escale) creado por Wong y Law en el 2002, y adaptado por Aldave (2019) en el contexto trujillano, describiendo al instrumento con una estructura de 4 factores y 16 reactivos, además de un sistema de calificación desde el 1 hasta el 7 con categorías de completamente en desacuerdo hasta completamente de acuerdo, realizando además el análisis de sus propiedades donde con 10 expertos generó una validez por V de Aiken con valores de .80 a .90, además de cargas factoriales mayores al .30 y una confiabilidad por alfa entre .65 a .76. Por otra parte, el segundo instrumento empleado fue el cuestionario Desempeño Laboral, éste fue creado y validado por Boada (2019) en el contexto limeño con las dimensiones proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo, con 11 reactivos de tipo Likert y un sistema de calificación de 1 a 5 con categorías entre totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, mientras que sus propiedades psicométricas indicaban una validez de contenido mayor al .80, un índice de ajuste de bondad con un GFI y CFI superior al .90, además de una confiabilidad que supera el .88.

Validez: Se utilizó el juicio de expertos con un total de 5 jueces para el análisis de los dos instrumentos, teniendo como resultados que ambos instrumentos cuenta con valores altos, entre .80 a 1, ubicándoles en un nivel de validez y concordancia excelente.

Confiabilidad: Para medir la consistencia interna de los instrumentos, se hizo uso de alfa de cronbach en el cual, en el primer instrumento de Desempeño Laboral, se obtuvo un puntaje de 0.769, indicando que el instrumento consta de un nivel aceptable, y en instrumento de Inteligencia Emocional, se obtuvo un puntaje de 0.822, indicando que la confiabilidad se encuentra en un nivel alto.

3.5. Procedimiento

Se realizó la solicitud de la carta de presentación a la escuela de psicología, también solicitamos la colaboración voluntaria de los trabajadores de la organización, posterior a ello, se analizó y elaboró la base de datos donde se determinaron los resultados para dar respuesta a los objetivos que fueron trazados

3.6. Método de análisis de datos

La investigación fue de enfoque cuantitativo, por lo que se utilizó software como el SPSS y el Excel, siendo estos empleados para el procesamiento de datos, llegando así a interpretar los resultados y corroborar las hipótesis planteadas. Mientras que los procesos estadísticos empleados fueron la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov por la cantidad de la muestra utilizada, donde posterior a ello se realizó el análisis correlacional de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró el cuidado de la información brindaba, esto mediante el uso de un consentimiento informado para la explicación del alcance del estudio, además de ello se empleó el programa Turniting para demostrar la cantidad de similitud del estudio, así mismo se usó el formato apa para la validez de los argumentos empleados.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

			gl	Sig.
Kolmogoro v-Smirnov ^a	Inteligencia	,261	60	,000
	Emocional			
	Desempeño Laboral	,302	60	,000

Fuente: Elaboración según la aplicación de los instrumentos.

En la tabla 1 se analizó mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, donde se observa un valor de significancia menor a .000 en ambas variables, indicando que la distribución no es normal sugiriendo la aplicación del estadístico correlacional de Spearman.

Tabla 2

Correlación de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

			Int. Emocional	Des. Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		60	60
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		60	60

Fuente: Elaboración según la aplicación de los instrumentos.

En la tabla 2 se observa un coeficiente de correlación de .750 entre las ambas variables, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000, por lo cual se afirma la hipótesis.

Tabla 3

Correlación de la variable Inteligencia emocional y la dimensión de proactividad

			Int. Emocional	Proactividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Proactividad	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración según la aplicación de los instrumentos.

En la tabla 3 se observa un coeficiente de correlación de .767 entre la variable IE y la dimensión de proactividad, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000, por lo cual se afirma la hipótesis.

Tabla 4

Correlación de la variable Inteligencia emocional y la dimensión de capacidad de servicio.

			Int. Emocional	Capacidad de servicio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Capacidad de servicio	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración según la aplicación de los instrumentos.

En la tabla 4 se observa un coeficiente de correlación de .837 entre la variable IE y la dimensión de capacidad de servicio, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000, por lo cual se afirma la hipótesis.

Tabla 5

Correlación de la variable Inteligencia emocional y la dimensión de conocimientos

			Int. Emocional	Conocimientos
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Conocimientos	Coefficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración según la aplicación de los instrumentos.

En la tabla 5 se observa un coeficiente de correlación de .806 entre la variable IE y la dimensión de proactividad, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000, por lo cual se afirma la hipótesis.

Tabla 6

Correlación de la variable Inteligencia emocional y la dimensión de diligencia en el trabajo

			Int. Emocional	Diligencia en el trabajo
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Diligencia en el trabajo	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración según la aplicación de los instrumentos.

En la tabla 6 observa un coeficiente de correlación de .783 entre la variable IE y la dimensión de proactividad, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000, por lo cual se afirma la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

Basado en el objetivo principal: determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier de Tarapoto en 2021. El resultado confirma que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis principal, y se determina que existe relación entre ambas variables. El coeficiente de correlación entre las variables es de 0,750, lo que revela una alta correlación, con un valor de significancia de 0.000, confirma la hipótesis, la cual es consistente con la investigación de Apaza (2017), quien estudió la relación entre ambas variables, concluyó que existe una relación considerable entre desempeño laboral y desempeño laboral del empleado. inteligencia emocional De igual manera, Herrera (2017) en su investigación concluyó que existe una relación directa entre las variables en estudio, Sin embargo, Canaza, Larriviere y Ramirez (2016) concluyeron en su investigación que no existe correlación entre la IE y el desempeño laboral de los empleados de una empresa privada en Trujillo. Esta diferencia puede deberse a las diferentes características de las muestras de estudio, como el nivel educativo, el rango de edad y el nivel socioeconómico. Esto concuerda con el investigador Paul A. (2015), quien afirmó que la relación entre estas variables se ve afectada por las características sociodemográficas de los empleados.

Respecto al primer objetivo específico: determinar la relación entre la IE y la proactividad, se observa que el coeficiente de correlación es de 0,767, mostrando que existe una alta correlación, el valor de significancia es 0.000, y se confirma la hipótesis nula. La conclusión es que, si existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la proactividad de los empleados de dicha empresa, en este sentido Torres (2017) menciona que existe una gran importancia en la inteligencia emocional ya que influyen en la proactividad de los trabajadores, pues al realizar sus actividades, lo harán de manera inteligente, generando mejor productividad, y les permitirán alcanzar los objetivos planteados. Por ello, también coincidimos con la investigación de Fleischhacker (2017), quien determinó que la inteligencia emocional y la proactividad están significativamente relacionadas, y concluyó que es fundamental para el desarrollo personal del colaborador

porque tendrá la capacidad de integrarse adecuadamente en su grupo de trabajo, tener la capacidad de interactuar y tomar la iniciativa, Lo más importante es que se puede desarrollar de manera positiva en los campos profesionales dentro y fuera de la empresa, lo que es contrario a la teoría de Bateman y Crant (1975), que mencionó que tomar la iniciativa significa generar cambios, no solo predecir cambios. Según estos autores, ser proactivo incluye no solo ser flexible y adaptable a un futuro incierto, sino también mejorar activamente el negocio.

Respecto al segundo objetivo específico: señalar la relación entre IE y la capacidad de servicio de los empleados de NSP Courier de Tarapoto en 2021, los resultados revelaron evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula teniendo una correlación de .837 entre la variable inteligencia emocional y dimensión de capacidad de servicio, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de 0.000. afirmando la hipótesis; esto afirma que los trabajadores tienen una buena inteligencia emocional al momento de brindar el servicio a clientes. Por ende, coincide con el estudio realizado por Silva y Pérez (2016) entre la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, concluyendo que la formación de la IE, dentro de las organizaciones, direccionará de manera segura a mejoras determinantes en la calidad de trabajo y servicio. En este sentido Boada (2018) menciona que al entender las emociones de los demás determinaremos la clave para una comunicación más asertiva con los clientes de esta manera podremos gestionar expectativas y necesidades de estos mismos.

Como tercer objetivo: establecer la relación entre inteligencia emocional y conocimientos de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2021, donde se observa un coeficiente de correlación de .806 entre la variable IE y la dimensión conocimientos , indicando una alta correlación, teniendo un valor de significancia de .000, por lo cual los resultados revelan suficiente evidencias para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe relación significativa entre IE y el conocimiento; en consecuencia la teoría tenemos a la Abadí (2004) la cual determina que el conocimiento es la adquisición de información teórica, tales como las normas políticas e historia de la

organización, para así lograr una integración eficiente con las competencias necesarias, de esta manera llegamos a la conclusión de que los colaboradores de NSP courrier son más eficientes y competentes ya que cuentan con conocimientos de su trabajo e inteligencia emocional siendo esto un detonante para un mejor desempeño organizacional.

En cuanto al cuarto objetivo: describir la relación entre inteligencia emocional y diligencia en el trabajo, dónde se observa un coeficiente de correlación de .783 entre ambas variables, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000, por lo cual afirmamos la hipótesis. determinando que existe relación significativa entre IE y diligencia en el trabajo aportado por los trabajadores de dicha empresa, en este sentido podemos decir que, la inteligencia emocional predomina en la diligencia de trabajo de los colaboradores teniendo cuidado y exactitud al ejecutar las tareas que se les encomienda realizar, buscando siempre los mejores resultados en la empresa.

Finalmente, por lo expuesto se puede afirmar que la IE con la que cuentan los trabajadores de dicha empresa tiene un alto grado de relación con respecto al desempeño laboral en dicha institución, es decir determina el desempeño laboral de los trabajadores por los índices aceptables de inteligencia emocional que intervienen al momento de realizar sus actividades dentro y fuera de la empresa. Lo cual contribuye al logro de metas de la empresa mostrando el valor del ser humano para el progreso de la sociedad.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: La Inteligencia emocional y desempeño laboral se relacionan en los colaboradores de NSP Courier Tarapoto, es decir, a mayor inteligencia emocional, mayor será el desempeño laboral.

SEGUNDO: Existe una relación directa entre La Inteligencia emocional y proactividad de los colaboradores de NSP Courier Tarapoto, deduciendo que a mayor inteligencia emocional mayor será su capacidad de proactividad dentro de su organización.

TERCERO: Se encontró relación directa y significativa entre inteligencia emocional y capacidad de servicio en los trabajadores de NSP Courier Tarapoto, llegando a la conclusión de que, a mayor inteligencia emocional, mayor será su capacidad de servicio dentro de su organización.

CUARTO: Se encontró que existe una relación directa, significativa entre inteligencia emocional y conocimientos en los trabajadores de NSP Courier Tarapoto, donde podemos concluir que, a mayor inteligencia emocional, mayores serán los conocimientos que éstos tengan.

QUINTO: Existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y diligencia en el trabajo de los colaboradores de NSP Courier Tarapoto, donde podemos encontrar que, a mayor IE, mayor será la diligencia en el trabajo, ayudando al cuidado y exactitud al momento de ejecutar una cosa o un hecho.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a NSP courier, considerar la inteligencia emocional como un factor relevante y determinante para un buen desempeño laboral de sus colaboradores.

SEGUNDO: Se sugiere a recursos humanos evaluar constantemente los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores, para realizar las intervenciones pertinentes, logrando un mayor desempeño laboral y mejores resultados como empresa. De igual manera recomendamos a futuros interesados con la investigación, profundizar el tema en mención, teniendo en cuenta las dimensiones de desempeño laboral, tales como, proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo, así determinaremos la relevancia y significativo aporte que nos ofrecen las dimensiones mencionadas a sus empleados y a dicha organización.

TERCERO: Se sugiere que futuros investigadores utilicen los resultados de esta investigación como fuente de referencia entre las variables de IE y su relación con el desempeño laboral.

CUARTO: Se recomienda a NSP courier implementar actividades de integración y desarrollo personal para sus colaboradores tales como, talleres y capacitaciones de inteligencia emocional, manejo de sus emociones, el trabajo bajo presión, el liderazgo, etc. buscando capacitar, entrenar y adiestrar sus habilidades, en búsqueda de un equilibrio emocional y con esto un mejor desempeño laboral.

VIII. REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
- Alcantara, J. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate*, 2016. [Tesis de posgrado, Maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo.
- Aldave, T. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de inteligencia emocional de Wong y Law en colaboradores de una empresa de Trujillo*, 2019. [Tesis de posgrado, Doctorado en Psicología] Universidad César Vallejo.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales, 4(2), 132–147.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. & Miranda. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Rev Alerg Méx. 2016 abr-jun;63(2):201-206.
- Aldosiry, K. S., Alkhadher, O. H., AlAqraa, E. M., & Anderson, N. (2016). Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 39-45
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3).
- Apaza, M. (2018). *Inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de Puno* 2018. (Tesis para optar el grado de magister, “Universidad nacional del altiplano”. Perú.
- BarOn, R. Brown, J. M.; Kirkaldy, B. D. & Thomé, E. P. (2000). *Emotional expression and implications for occupational stress: An application of Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*.

- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Benavides, J. (2004) *Administración de empresas* 2da edición editorial Mac Graw Hill.
- Boada, N (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Canaza J.F, Larriviere A.E & Ramirez J.W (2016). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. SANTA ANA – TACNA 2016*. [tesis para optar el grado a nombre de la nación de maestro en administración de negocios, "neumannbusiness school"] Repositorio Neumann.
- Carmona, P & Vargas, J (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, Zapieza organizacional*, 53-68.
file:///C:/Users/Vidal/Downloads/6827-23208-1-PB.pdf
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2021). *Sobrellevar el estrés*. CDC 24/7: Salvamos vidas. Protegemos gente. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life->
- Cornejo, B. (2016). *Modelos de factores determinantes del desempeño y compromiso laboral validado con empleados de instituciones de la unión dominicana*. México.
- Chiavenato, I (2002). *Administración de recursos humanos*. México. ed. 5ta.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Farfan, N. & Condor, E. (2019). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cinemark mall aventura plaza de la ciudad de Trujillo 2019*. (Tesis de licenciatura) Universidad privada Antenor Orrego,

Perú.

- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana en Educación Superior*, VI (16), 110-125. <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Planeta. Emotional Intelligence. Kairos S.A.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Kairos S.A. Barcelona, España.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairos S.A. Barcelona, España.
- Goleman, D. (1999). Que hace un líder. *Harvard Business Review*.
- Gómez, L. (2016). *Managing Human Resources*. Octava edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta Edic). DF, México. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repsi/v25n2/v25n2a08.pdf>.

- Herrera, G. (2017). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016* (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana* (Vol. 69). Editorial Alfa.
- Larico, R. (2017). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román– Juliaca 2014*. Tesis para optar el grado de Magíster en Juliaca. Perú.
- Mayer, p. y Salovey, P. (1997). “*What is emotional intelligence?*” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books. administración.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. y Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (4), 267– 298.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (diciembre, 2017). Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/boletines/2010/bol_inf_70.pdf
- Obregón, J. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana de los Andes, Huancayo*. (Tesis posgrado). Universidad Nacional de Educación. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1542/TM%20CE-Du%203254%2001%20>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Panorama Laboral en Tiempos de la COVID-19: Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe*. <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro->

lima/documents/publication/wcms_749659.pdf

- Paul, A. (2015). Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector (Tesis de maestría). Universidad Abierta de Tanzania, Dar es Salaam, Tanzania.
- Perafán, J. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados del sucursal valle del cauca, del banco Davivienda durante el año 2018.* (Tesis para maestría, Universidad Santiago de Cali, Colombia)
- Pérez Montejó A, (2009). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño laboral en una empresa manufacturera.* [Versión electrónica]
- Pegoraro, F. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio).* Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello
- Pinedo, L (2016). *La Inteligencia Emocional en los Estudiantes del primer grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Almirante Miguel Grau Seminario del Centro Poblado de Almirante Grau, distrito de Bajo Biavo, Provincia de Bellavista, Región San Martín,* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/932>
- Ramírez, L., (2019). *Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de pucallpa, 2018-2019.* repositorio de revistas de la universidad privada de pucallpa, 4(2), 5.
<https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>
- Román, M. (2015). *La Inteligencia Emocional en relación al Desempeño Laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero 30 de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A.* (Tesis de Grado, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3585>
- Rodríguez, H. (2014). *Satisfacción Laboral y su relación con*

compromiso org anizacional y empoderamiento. (Tesis de Licenciatura). Universidad Ce ntroccidental Lisandro Alvarado. Recuperado de <http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5882R632014.pdf>

Silva, K y Perez, J. (2016). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades b&v

s.a.c. de la ciudad de trujillo en el periodo 2016. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración]. Universidad Privada Antenor Orrego.

Sternberg, R. (2000). Handbook of intelligence. New York: Cambridge University Press.

Torres, A (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo*(Tesis para optar el grado de maestría, universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú)
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8345/BC-4745%20TORRES%20VERASTEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vanegas M. (2001). Productividad total. Ediciones castillo, S.A. de C.V. p. 11. México. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis-A639p-Capitulo%20II.pdf>

Wong, C.S. y Law, K.S. (2002), "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study", *The Leadership Quarterly*, 13 (2),243–274.

Work M. (2012): *“Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores”*- Recuperado de: <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboralde-los-trabajadores>

Zapata, F. (2006). *Metodología para Diseño de Investigaciones Sociales*. Edit. Universitaria de Oriente, Cumaná, Venezuela.

Anexos

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier, Tarapoto, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020? Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la proactividad de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de servicio de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y conocimientos de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la diligencia en el trabajo de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre inteligencia emocional y proactividad de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020.</p> <p>Señalar la relación entre inteligencia emocional y capacidad de servicio de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre inteligencia emocional y conocimientos de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020.</p> <p>Describir la relación entre inteligencia emocional y diligencia en el trabajo de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de NSP courier de Tarapoto, 2020.</p>	<p>Técnica</p> <p>Cuestionario, Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>La escala de Inteligencia Emocional de WONG Y LAW (WLEIS) adaptada por Aldave (2019).</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral la cual se creó y validó por Boada (2018).</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo Básica</p> <p>Diseño</p> <p style="text-align: center;">O1</p> <p style="text-align: center;">M r</p> <p style="text-align: center;">O2</p>	<p>Población 50 personas</p> <p>Muestra 100% de la población</p>	<p>Variables</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Valoración y expresión de las propias emociones</p> <p>Valoración y reconocimiento de las emociones en otros</p> <p>Regulación de las propias emociones</p> <p>Uso de la emoción para facilitar el desempeño</p> <p>Proactividad</p> <p>Capacidad de servicio</p> <p>Conocimientos</p> <p>Diligencia en el Trabajo</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Cooper y Sawaf (2007) hacen referencia a la inteligencia emocional como aquella capacidad para sentir, entender y aplicar de manera eficaz el poder también la agudeza de las emociones, esta como fuente de energía humana con conexión, influencia e información.	Se medirá mediante el instrumento de inteligencia emocional de Aldave (2019).	Valoración y expresión de las emociones propias. Valoración y reconocimiento de las emociones en otros. Regulación de las propias emociones. Uso de la emoción para facilitar el Desempeño.	Cuantitativa - Ordinal
Desempeño Laboral	Chiavenato (2002) menciona al desempeño laboral como aquel comportamiento que posee el trabajador en cuanto a la búsqueda de aquellos objetivos que se han fijado como organización, de igual manera constituye la estrategia de manera tiene el objetivo individual de lograr los objetivos	Se medirá mediante el instrumento de desempeño laboral de Boada (2018).	Proactividad. Capacidad de servicio. Conocimientos. Diligencia en el trabajo.	

ANEXO 3: Instrumentos.

EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, la presente evaluación tiene como fin valorar la inteligencia emocional y el desempeño, gracias a su colaboración, podremos identificar posibles necesidades de formación y asistencia para su desarrollo personal y profesional, así como asegurar el futuro buen desempeño del puesto, Una vez reciba la instrucción de dar inicio, se solicita pueda responder todas las preguntas a continuación de la manera más sincera posible.

Tiempo disponible: de 15 a 20 minutos.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Cuestionario para la evaluación de desempeño laboral

Datos del colaborador

Nombre y apellidos:

Puesto:

Edad:

Fecha:

Instrucciones: Señale con una “x” su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones.

1 = Total mente de acuerdo.

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = En desacuerdo

	¿Tu trabajo supera tus expectativas?			3	4	5
	¿propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?			3	4	5
	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se te presentan?			3	4	5
	¿cumples eficazmente los requerimientos del cliente?			3	4	5
	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?			3	4	5
	¿comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?			3	4	5
	¿posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?			3	4	5
	Conoces y haces buen uso de las herramientas tecnológicas			3	4	5
	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?			3	4	5
1	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?			3	4	5
1	¿coordinas eficientemente con tu jefatura inmediatamente antes de culminar tu horario de trabajo?			3	4	5

ANEXO 4: Validez y confiabilidad

Validez de Contenido por criterio de jueces de la Escala Inteligencia Emocional

Items	Escala de Inteligencia Emocional									
	Jueces					Sx1	Mx	Pei	CVC	
J1	J2	J3	J4	J5						
1	2	3	3	3	3	14	4.7	.00032	0.93	
2	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
3	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
4	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
5	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
6	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
7	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
8	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
9	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
10	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
11	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
12	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
13	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
14	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
15	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
16	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00	
Tota									1.00	

En la Tabla N° 1 se observan valores de V de Aiken que superan el .80, encontrando el ítem número uno con un valor de .93, mientras que los demás reactivos presentan un valor de 1, lo que significa que existe concordancias buenas y excelentes en el instrumento, con un total de 5 jueces en la validez del contenido

Validez de Contenido por criterio de jueces del Inventario de Desempeño Laboral

Items	Inventario de Desempeño Laboral								
	Jueces					Sx1	Mx	Pei	CVC
	J1	J2	J3	J4	J5				
1	0	3	3	3	3	12	4.0	.00032	0.80
2	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
3	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
4	2	3	3	3	3	14	4.7	.00032	0.93
5	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
6	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
7	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
8	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
9	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
10	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
11	3	3	3	3	3	15	5.0	.00032	1.00
TOTAL									0.98

En la Tabla N° 2 se observan valores superiores al .80 encontrando que el reactivo numero 1 tiene un valor de .80, el reactivos 4 un valor de .93, mientras que finalmente el resto de los reactivos presenta un valor de 1., lo que significa que existe concordancias buenas y excelentes en el instrumento, con un total de 5 jueces en la validez de contenido.

Análisis de Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral por Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Desempeño Laboral	0.769	11

En cuanto la confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral, se obtuvo un Alfa de Cronbach un puntaje de 0.769, indicando que la confiabilidad se encuentra en un nivel aceptable.

Análisis de Confiabilidad del cuestionario de Inteligencia Emocional por Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Inteligencia Emocional	0.822	16

En cuanto la confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral, se obtuvo un Alfa de Cronbach un puntaje de 0.822, indicando que la confiabilidad se encuentra en un nivel alto.

ANEXO 5: Permiso de instrumentos.

Instrumento 1.

1 de 242

PERMISO PARA EL USO DE LA ESCALA DESEMPEÑO LABORAL Recibidos x

Brenda Isabel Vidal Quijano <brendaisabelvidalquijano@gmail.com>
para jefibusil

mié, 21 jul. 12:29

Buenas noches, soy la alumna Brenda Vidal Quijano, estamos realizando una investigación titulada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE NSP COURIER DE TARAPOTO - PERÚ" por lo cual hemos considerado hacer uso de su escala, deseo me autorice utilizar la escala, Gracias .

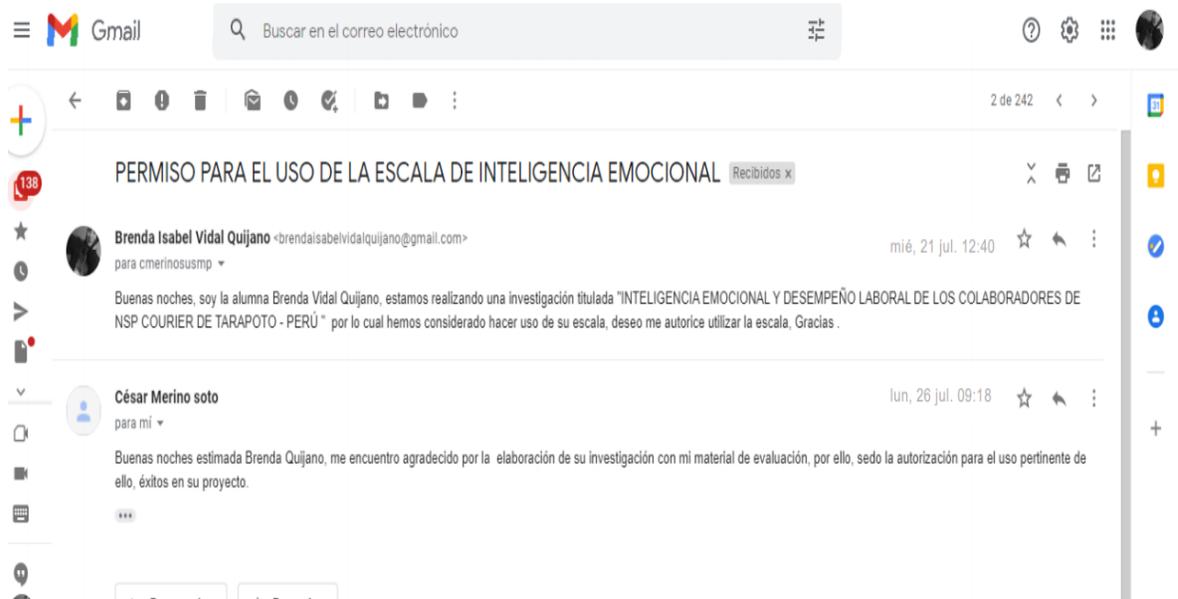
Natalia angélica Boada Llerene
para mí

sáb, 24 jul. 07:40

Hola brenda, un gusto dirigirme a ti, con respecto a tu solicitud, no existe problema alguno en otorgarte el permiso para el uso de mi evaluación para tu investigación.
Te deseo mucho éxitos.

Responder Reenviar

Instrumento 2.



Journal of Economics, Finance and International Business
ISSN 2522-3054 (print) ISSN 2521-8301 (online)

IDIOMA: Escoge idioma: Español (España) Entregar

USUARIO/A: Nombre usuario/a de: Contraseña: Iniciar sesión

INFORMACIÓN: Para lectores/as, Para autores/as, Para bibliotecarios/as

INICIO | ACERCA DE | INICIAR SESIÓN | REGISTRARSE | BUSCAR | ACTUAL | ARCHIVOS | PRINCIPIOS ÉTICOS

Inicio > Vol. 3, Núm. 1 (2019) > Boada Llerena

Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú

Natalia Angélica Boada Llerena

Resumen

De acuerdo a las investigaciones de diversos autores, la satisfacción del personal influye positivamente en su desempeño laboral, así como en el desempeño global de la empresa. Sin embargo, numerosos estudios sobre diversos puestos de trabajo presentan conclusiones contrarias respecto a esta relación. Asimismo, la bibliografía es muy escasa acerca de esta relación en el caso de la empresa de seguridad. El presente estudio tiene como finalidad verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad

CONTENIDO DE LA REVISTA: Buscar, Ambito de la búsqueda: Todo, Examinar: Por número, Por autor/a, Por título, Otras revistas

HERRAMIENTAS DEL ARTÍCULO: Metadatos de indexación, Cómo citar un elemento, Enviar un correo electrónico al autor/a (Inicie sesión)

PALABRAS CLAVE: Cause and effect fallacy, Coeficiente Gini, Competitividad, Diamante de Parfet, Desarrollo Regional, Credibilidad, Discrecionalidad, Distribución del ingreso, Economía Internacional

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 16°C Nublado, 23:33 19/08/2021

ANEXO 6: Validez por juicio de expertos

1) CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valoración y expresión de las propias emociones.								
1	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.	x		x			x	Normalmente soy consciente de mis sentimientos
2	Comprendo bien mis propios sentimientos.	x		x		x		
3	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.	x		x		x		
4	Siempre sé si estoy o no estoy contento.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Valoración y reconocimiento de las emociones en otros.		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Siempre reconozco las emociones las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.	x		x		x		
6	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.	x		x		x		
7	Soy sensible a los sentimiento y emociones de los demás.	x		x		x		
8	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Regulación de las propias emociones.		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.	x		x		x		
14	Controlo bastante bien mis propias emociones.	x		x		x		
15	Siempre puedo calmarme bastante bien cuando estoy enfadado.	x		x		x		
16	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Uso de la emoción para facilitar el desempeño.		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.	x		x		x		
10	Siempre me digo a mi misma que soy una persona competente.	x		x		x		
11	Me resulta fácil motivarme a mi mismo/a para hacer las cosas.	x		x		x		
12	Siempre me animo a mi mismo/a intentar hacer las cosas los mejor que puedo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de aplicabilidad:
 corregir [] No aplicable []

Aplicable [X]

Aplicable después de

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Ángela Acosta Yparraguirre.

DNI:18190117

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

16 de abril del 2021

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

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proactividad.								
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?		X		X		X	No está claro si son expectativas de la empresa o del empleado
2	¿propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X		
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se te presentan?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de servicio.								
4	¿cumples eficazmente los requerimientos del cliente?		x	x		x		
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	x		x		x		
6	¿comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Conocimientos.								
7	¿posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	x		x		x		
8	Conoces y haces buen uso de las herramientas tecnológicas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Diligencia en el trabajo.								
9	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?	x		x		x		
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	x		x		x		
11	¿coordinas eficientemente con tu jefatura inmediatamente antes de culminar tu horario de trabajo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:
 corregir [] No aplicable []

Aplicable [X]

Aplicable después de

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Ángela Acosta Yparraguirre

DNI: 18190117

Especialidad del validador:

Psicología Clínica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

16 de abril del 2021



Firma del Experto Informante.

2) CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valoración y expresión de las propias emociones.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.	X		X		X		
	Comprendo bien mis propios sentimientos.	X		X		X		
	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.	X		X		X		
	Siempre sé si estoy o no estoy contesto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Valoración y reconocimiento de las emociones en otros.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Siempre reconozco las emociones las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.	X		X		X		
	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.	X		X		X		
	Soy sensible a los sentimiento y emociones de los demás.	X		X		X		
	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Regulación de las propias emociones.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.	X		X		X		
	Controlo bastante bien mis propias emociones.	X		X		X		
	Siempre puedo calmarme bastante bien cuando estoy enfadado.	X		X		X		
	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Uso de la emoción para facilitar el desempeño.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.	X		X		X		
	Siempre me digo a mi misma que soy una persona competente.	X		X		X		
	Me resulta fácil motivarme a mi mismo/a para hacer las cosas.	X		X		X		
	Siempre me animo a mi mismo/a intentar hacer las cosas los mejor que puedo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)-----Opinión de aplicabilidad:Aplicable [X]

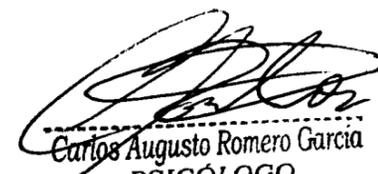
Aplicable después de corregir []

No

aplicable []Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carlos Augusto Romero García.
28381

CPsP:

Especialidad del validador: Psicología Organizacional



Carlos Augusto Romero García
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 28381

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto
Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proactividad.							
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X		
¿propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X		
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se te presentan?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de servicio.							
¿cumples eficazmente los requerimientos del cliente?	X		X		X		
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X		
¿comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conocimientos.							
¿posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X		
Conoces y haces buen uso de las herramientas tecnológicas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Diligencia en el trabajo.							
¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?	X		X		X		
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?							
¿coordinas eficientemente con tu jefatura inmediatamente antes de culminar tu horario de trabajo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez**

Especialidad del validador: Psicología Organizacional.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

validador. Mg: Carlos Augusto

Romero García.

CPsP: 28381



Carlos Augusto Romero Garcia
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 28381

Firma del Experto Informante.

3) CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

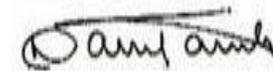
N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valoración y expresión de las propias emociones.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.	X		X		X		
	Comprendo bien mis propios sentimientos.	X		X		X		
	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.	X		X		X		
	Siempre sé si estoy o no estoy contesto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Valoración y reconocimiento de las emociones en otros.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Siempre reconozco las emociones las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.	X		X		X		
	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.	X		X		X		
	Soy sensible a los sentimiento y emociones de los demás.	X		X		X		
	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Regulación de las propias emociones.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.	X		X		X		
	Controlo bastante bien mis propias emociones.	X		X		X		
	Siempre puedo calmarme bastante bien cuando estoy enfadado.	X		X		X		
	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Uso de la emoción para facilitar el desempeño.		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.	X		X		X		
	Siempre me digo a mi misma que soy una persona competente.	X		X		X		
	Me resulta fácil motivarme a mi mismo/a para hacer las cosas.	X		X		X		
	Siempre me animo a mi mismo/a intentar hacer las cosas los mejor que puedo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** Apellidos y nombres del

juez validador. Mg: Erfurt Manuel Castillo Vera DNI: 08741726

Especialidad del validador: Psicología Organizacional



.....
Firma del Experto Informante.
13 de abril del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	N	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1: Proactividad.							
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X		
¿propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X		
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se te presentan?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de servicio.							
¿cumples eficazmente los requerimientos del cliente?	X		X		X		
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X		
¿comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conocimientos.							
¿posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X		
Conoces y haces buen uso de las herramientas tecnológicas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Diligencia en el trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?	X		X		X		
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?							
¿coordinas eficientemente con tu jefatura inmediatamente antes de culminar tu horario de trabajo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.**

Mg: Erfurt Manuel Castillo Vera

DNI: 08741726

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

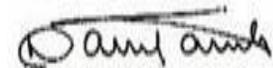
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

13 de abril del 2021



Firma del Experto Informante.

4) CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valoración y expresión de las propias emociones.								
	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.	X		X		X		
	Comprendo bien mis propios sentimientos.	X		X		X		
	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.	X		X		X		
	Siempre sé si estoy o no estoy contesto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Valoración y reconocimiento de las emociones en otros.								
	Siempre reconozco las emociones las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.	X		X		X		
	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.	X		X		X		
	Soy sensible a los sentimiento y emociones de los demás.	X		X		X		
	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Regulación de las propias emociones.								
	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.	X		X		X		
	Controlo bastante bien mis propias emociones.	X		X		X		
	Siempre puedo calmarme bastante bien cuando estoy enfadado.	X		X		X		
	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Uso de la emoción para facilitar el desempeño.								
	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.	X		X		X		
	Siempre me digo a mi misma que soy una persona competente.	X		X		X		
	Me resulta fácil motivarme a mi mismo/a para hacer las cosas.	X		X		X		
	Siempre me animo a mi mismo/a intentar hacer las cosas los mejor que puedo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** Apellidos y nombres del

juez validador. Mg: **Gerson Volney Arévalo Castro.** CPsP: 23524

Especialidad del validador: **Psicología Organizacional**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión


 Ps. Gerson Arévalo Castro
 CPsP. 23524

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	N	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proactividad.							
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X		
¿propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X		
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se te presentan?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de servicio.		N	Si	No	Si	No	
¿cumples eficazmente los requerimientos del cliente?	X		X		X		
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X		
¿comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conocimientos.		N	Si	No	Si	No	
¿posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X		
Conoces y haces buen uso de las herramientas tecnológicas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Diligencia en el trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?	X		X		X		
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?							
¿coordinas eficientemente con tu jefatura inmediatamente antes de culminar tu horario de trabajo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez

validador. Mg: Gerson Volney Arévalo Castro. CPsP: 23524

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ps. Gerson Volney Arévalo Castro
CPsP. 23524

Firma del Experto Informante.

5) CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	N	
DIMENSIÓN 1: Valoración y expresión de las propias emociones.								
	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.	X		X		X		
	Comprendo bien mis propios sentimientos.	X		X		X		
	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.	X		X		X		
	Siempre sé si estoy o no estoy contesto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Valoración y reconocimiento de las emociones en otros.								
	Siempre reconozco las emociones las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.	X		X		X		
	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.	X		X		X		
	Soy sensible a los sentimiento y emociones de los demás.	X		X		X		
	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Regulación de las propias emociones.								
	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.	X		X		X		
	Controlo bastante bien mis propias emociones.	X		X		X		
	Siempre puedo calmarme bastante bien cuando estoy enfadado.	X		X		X		
	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Uso de la emoción para facilitar el desempeño.								
	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.	X		X		X		
	Siempre me digo a mi misma que soy una persona competente.	X		X		X		
	Me resulta fácil motivarme a mi mismo/a para hacer las cosas.	X		X		X		
	Siempre me animo a mi mismo/a intentar hacer las cosas los mejor que puedo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Especialidad del validador: Psicología clínica y metodólogo.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Aplicable [X]
 Aplicable después de corregir []
 No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador.
 Mg: Luis Pacherre Coveñas
 CPsP: 17422



Mg. Luis A. Pacherre Coveñas

Psicólogo/Psicoterapeuta

C.Ps.P.N°17422

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proactividad.		N	No			N	
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X		
¿propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X		
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se te presentan?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de servicio.		N	Si	No	Si	N	
¿cumples eficazmente los requerimientos del cliente?	X		X		X		
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X		
¿comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conocimientos.		N	Si	No	Si	N	
¿posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X		
Conoces y haces buen uso de las herramientas tecnológicas'	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Diligencia en el trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?	X		X		X		
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?							
¿coordinas eficientemente con tu jefatura inmediatamente antes de culminar tu horario de trabajo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Ninguna Opinión de aplicabilidad:

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Luis Pacherre Coveñas.

CPSP: 17422

Especialidad del validador: Psicología clínico y metodólogo.

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No



Mg. Luis A. Pacherre Coveñas

Psicólogo/Psicoterapeuta

ANEXO 7: Base de datos

docs.google.com/spreadsheets/d/1vgSLRLHqYSNAoor07M6eD4euUr8X2NNH/edit#gid=1595984253

EXCEL DATOS TESIS .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda La última modificación se realizó hace 20 minutos.

65%

Arial 10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
03	Nombres y apellidos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Jimena González	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
2	Paulina Aguilar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Karel Peralta	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
4	Diana Silvero	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Anily Reátegui	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Yanira Martínez	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
7	Abigail Daza	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Klara Fiorella García	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
9	Karla Paredes	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
10	Leslie Chavari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Elizabeth Vargas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Malú Ramírez	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Jairo Fasanando	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
14	Jenifer Aguirre	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
15	Prissila Pérez	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
16	Eduardo Sánchez	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
17	Rosario Ramos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Carlos Torres	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Jean Narvaez	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Franz Ramírez	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Cristian Trigozo	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Andrea Linarez	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Lucía Haro	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
24	Ruper Pezo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Job Fasanando	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Rosa Rengifo	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
27	Jimena Gatica	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Antonio Ledesma	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

INTELIGENCIA EMOCIONAL DESEMPEÑO Explorar

EXCEL DATOS TESIS .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda La última modificación se realizó hace 21 minutos.

75%

Predetermi...

Arial 10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
T15	Nombres y apellidos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Proactividad	Autonomía de ser	Proactividad de ser	Proactividad de ser	Proactividad de ser	Total				
1	Jimena González	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	10	11	8	12	41					
2	Paulina Aguilar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
3	Karel Peralta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
4	Diana Silvero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
5	Anily Reátegui	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
6	Yanira Martínez	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
7	Abigail Daza	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
8	Klara Fiorella García	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
9	Karla Paredes	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
10	Leslie Chavari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
11	Elizabeth Vargas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
12	Malú Ramírez	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
13	Jairo Fasanando	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
14	Jenifer Aguirre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
15	Prissila Pérez	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
16	Eduardo Sánchez	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
17	Rosario Ramos	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	11	10	8	12	41					
18	Carlos Torres	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	12	13	8	13	48					
19	Jean Narvaez	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	12	12	7	11	42					
20	Franz Ramírez	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	11	12	7	12	42					
21	Cristian Trigozo	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	11	11	8	12	42					
22	Andrea Linarez	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
23	Lucía Haro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
24	Ruper Pezo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
25	Job Fasanando	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
26	Rosa Rengifo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
27	Jimena Gatica	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
28	Antonio Ledesma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
29	Tessy Meléndez	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					
30	Rocío Vela	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	12	44					

INTELIGENCIA EMOCIONAL DESEMPEÑO Explorar

ANEXO 8: Constancia de aplicación



NEGOCIOS Y SERVICIOS POSTALES SAC

Jr. Jorge Chávez, 862 - Tarapoto

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Sres:

Brenda Isabel Vidal Quijano.

Dick Briam Vásquez Sialer.

solicitantes del desarrollo de encuestas académicas.

Presente. -

Me dirijo ante ustedes en respuesta a su solicitud, para la aplicación de encuestas a nuestro personal operativo y administrativo el día **26 y 27 de junio del presente año**, todo esto con la finalidad de colaborar a su investigación académica denominada **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE NSP COURIER TARAPOTO, 2021"**, la cual se viene realizando con nuestros colaboradores.

Esperamos que todos los resultados sean de carácter confidencial, protegiendo la integridad de cada uno de nuestros colaboradores, expresándoles nuestro compromiso con el apoyo a su solicitud y deseándoles éxitos en su investigación.

Los mejores deseos.

Atentamente.

.....
Lic. Marcelino Arévalo Ramírez.
Gerente de imagen de NSP courier.