



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y rendimiento laboral de  
los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz  
-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Morales Veramendi, Yessenya Evelin (orcid.org/0000-0001-7440-2414)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/ 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedicado especialmente a mis padres Morales Leyva Manuel y Veramendi Ramírez Herlinda por su apoyo incondicional, quienes me inculcaron los valores y los principios de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme seguir con vida en estos tipos de dificultad, A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, ayudándome a no desistir, por inculcarme sus valores y su fortaleza, a mi hermana por sus consejos, a la universidad Cesar Vallejo por haber permitido realizar mi proyecto dentro de su institución, a mi asesor Dr. García Yovera, Abraham José, por compartir sus conocimientos.

## Índice de Contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	14
3.2. Variables, Operacionalización .....	15
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	17
3.5. Procedimientos: .....	17
3.6. Método de análisis de datos:.....	18
3.7. Aspectos éticos:.....	18
IV. RESULTADOS:.....	19
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES:.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	35

## Índice de Tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Innovación. ....	19
Tabla 2	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. satisfacción.....	20
Tabla 3	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. eficiencia. ....	21
Tabla 4	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Crecimiento laboral.....	22
Tabla 5	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Calidad. ....	23
Tabla 6	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Rendimiento laboral.....	24

## Resumen

En el presente trabajo de investigación el propósito principal fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022, el estudio fue aplicado, con un diseño no experimental, cuantitativo correlacional. La muestra y la población fue de 50 trabajadores de la empresa Cestec, no se utilizó ninguna fórmula ya que la población es pequeña, se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento fue El Cuestionario la cual se midió mediante la escala de Likert. En cuanto al resultado se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una relación positiva considerable y se concluyó que se llegó a concluir que existe una relación fuerte entre la Inteligencia emocional y el Rendimiento laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Rendimiento laboral , trabajadores.

## **Abstract**

In the present research work, the main purpose was to determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of the workers of the company Cestec, Huaraz -2022, the study was applied, with a non-experimental, quantitative correlational design.

The sample and the population was 50 workers from the Cestec company, no formula was used since the population is small, the survey was used as a technique, the instrument was The Questionnaire which was measured using the Liker scale.

As for the result, Spearman's Rho statistician was used, the result of its Bilateral Sig. is 0.00 and by means of the rule (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), it was determined to affirm that the null hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted. Alternate, considering that there is a considerable positive relationship and it was concluded that it was concluded that there is a strong relationship between Emotional Intelligence and Work Performance.

Keywords: Emotional intelligence, Work performance , workers.

## I. INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional es una ayuda para casi todas las empresas ya que es un aporte importante para el Rendimiento Laboral por que permite que sus colaboradores tengan un mejor desenvolvimiento, empatía, un mejor autoconocimiento, autorregulación y sobre todo una mejor habilidad social, por ende, cabe resaltar que es un factor clave para una mejor comunicación y un buen rendimiento laboral.

Para Torres y Coral , (2020) Según los autores la inteligencia emocional y el desempeño laboral de algunos conocedores de la salud del hospital de Pucallpa, en el trabajo cuyo propósito primordial definir la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los conocedores en la salud del hospital de Pucallpa es por ello que se llegó a la conclusión que los resultados obtenidos son relevantes, ya que la inteligencia emocional tiene una mínima relación con el desempeño de cada trabajador ya que para el logro de un eficiente desarrollo de cada actividad y dar cumplimiento con lo establecido dentro de su puesto, debe que tener el desenvolvimiento emocional para poder manejar los retos y ciertas complicaciones que puedan ocurrir dentro del horario de trabajo.

Ortiz & Chávarry (2022) Ambos autores citaron que la inteligencia emocional es un instrumento eficaz para que exista un progreso o aumento del rendimiento laboral en los empleados públicos, se tuvo como objetivo principal seleccionar cierta información de estudios desarrollados sobre la inteligencia emocional como instrumento eficaz para la mejora del desempeño en funcionarios que brindan servicios en alguna organización y llegaron a concluir que la inteligencia emocional se ha posicionado como un elemento necesario dentro del ambiente laboral , ya que permite mantener motivado al personal , mejorar el clima laboral e incentiva al funcionario a interactuar de manera adecuada con los colaboradores de la organización.

Duque ; García & Hurtado, (2017) Para los siguientes autores su trabajo titulado: Influencia de la inteligencia emocional ante alguna competencia laboral es un trabajo empírico y tuvo como muestra los empleados de los niveles administrativos, tuvo el propósito principal de realizar un análisis de la influencia de la inteligencia emocional en el incremento de la competencia laboral por medio de



la encuesta a 122 estudiantes maestrantes con una experiencia mayor a 03 años y llegando a concluir que la inteligencia emocional esta referenciada en cierta aptitud emocional y social que influye de forma positiva sobre cada competencia laboral, analizando ciertos aspecto logrando identificar ciertas emociones, como el trabajo en equipo , una buena comunicación , o como la percepción y negociación son algunos aspectos que favorecen el desempeño laboral.

Pashanasi, Gárate; Palomino (2021) Futuros autores en su próximo estudio; Desempeño del trabajo en una institución de educación superior: revisión de literatura latinoamericana, el propósito principal es analizar ciertos artículos científicos latinoamericanos publicados en una determinada base de datos, entre ellas: ScieLO, EBSCO, ScienceDirect, ProQuest, Latinindex, REDIB, Redalyc, CLASE, DOAJ, ROAD y Dialnet, con informe de 2015 a 2021, basado en temas relacionados con el desempeño laboral, concluyeron que los temas más estudiados son el trabajo en equipo basado en la eficiencia, así como la orientación al desempeño y otros aspectos que contribuyen a un mejor desempeño laboral.

Rodríguez y Lechuga (2019) Para ambos autores, el desempeño docente institucional universitario ITZA tiene como objetivo principal demostrar los factores y niveles de evidencia del desempeño docente institucional universitario ITZA y concluir que para aumentar la sostenibilidad del desempeño docente y alcanzar el más alto nivel de docentes, se necesita una mayor motivación, teniendo en cuenta la importancia de organizar el diálogo como referencia a algún mecanismo para crear un buen ambiente de trabajo.

Vega y Castillo (2020) Para los autores ciertas áreas inciden en el desempeño de los asociados de salud que laboran en el Centro de Salud Latacunga, el objetivo principal fue identificar ciertas áreas de actividad que inciden en el desempeño laboral y derivarlo. Se concluyó que los empleados correrían algún riesgo con el desempeño laboral más bajo porque se esperaba que se desempeñaran significativamente en términos del rango de motivación laboral y principalmente de la carga de trabajo porque en su mayoría eran mujeres, es decir. Carga de trabajo y tareas del hogar.

El actual trabajo fue realizado en la empresa CESTEC, la misma que se ubica en la ciudad de HUARAZ- Av. Gamarra 715, la misma que se dedica a formar técnicos emprendedores en las especialidades de Gastronomía, Diseño de Modas,

Cosmetología, Pastelería, Panadería y Computación, se observó en la empresa Cestec que existen problemas interpersonales entre compañeros, baja motivación de jefes a colaboradores, comunicación inadecuada entre colaboradores, en consecuencia no se puede conocer el estado emocional de cada trabajador dentro del trabajo, la cual puede estar afectando al rendimiento laboral. Es por ello que de acuerdo a lo indicado, el fin es determinar una existente relación de la Inteligencia emocional y rendimiento laboral en la institución Cestec, Huaraz -2022. La misma que ayudara a que se puedan crear mejores alternativas y herramientas para la solución de la misma.

En el presente trabajo tiene como justificación teórica, brindar o contribuir al conocimiento sobre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, para ello necesitamos ciertos aportes científicos, investigaciones actuales a otras empresas relacionadas al mismo tema; al mismo tiempo se tiene como justificación metodológica, por lo cual utilizaremos ciertos instrumentos como el cuestionario y otras herramientas que serán de ayuda para facilitar el trabajo de investigación; también se tiene la justificación práctica, que el presente trabajo se realizó en la institución CESTEC, que está dedicada a formar técnicos emprendedores, esta práctica no está alejada de los problemas, por ello se planteara ciertas estrategias o alternativas que ayuden a un mejor rendimiento laboral y Por último tenemos la justificación Social, este trabajo de investigación estuvo orientado al reconocimiento de los puntos que hacen que la empresa no este manejando una buena Inteligencia emocional y un buen rendimiento laboral, por ende dicha investigación ayuda a la empresa, porque al solucionar dichos problemas ayudara a que sus colaboradores puedan manejar su inteligencia emocional de manera adecuada para que así cumpla un buen rendimiento laboral, consiguiendo que la organización pueda seguir crecimiento de manera eficiente.

Para el Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?

A continuación, los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la innovación los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?  
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores

de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la Eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?

En la investigación se planteó un objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022.

Los objetivos específicos son los siguientes: ¿Determinar la relación de la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Determinar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Determinar la relación de la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Determinar la relación de la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Determinar la relación de la inteligencia emocional y la calidad en en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?

**Hipótesis general:** h1: existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022; h0: no existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación, se realizó ciertas revisiones bibliográficas de fuentes de información confiables, por ello se muestra los siguientes trabajos:

A nivel internacional según los siguientes autores Cajas y Tapia (2018) en su siguiente trabajo que lleva por título: La inteligencia emocional y su grado de correlación con el desempeño laboral en los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento número uno de Quito, teniendo como propósito principal determinar el nivel de inteligencia emocional de sus colaboradores y el resultado del desempeño laboral, la metodología fue la siguiente se utilizó un enfoque mixto, cualitativo y se realizó una encuesta a cada uno de los colaboradores y como por otro lado se utilizó la información bibliográfica, mediante el software IBM SPSS se pudo tener como resultado la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores y como aporte para la mejora se eligió la formulación de un manual que comprenda actividades lúdicas para desarrollar una efectiva inteligencia emocional en los colaboradores, la misma que mejorara su productividad y clima organizacional.

También según estos autores Pazmay y Mendoza (2018) en su presente trabajo Relación entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el departamento de matricería en la empresa Plasticucho Industrial S.A, de Ambato su principal Objetivo de estudio fue el relacionar los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral, la muestra fue de un total de 17, a través del resultado se llegó a concluir que cada dimensión evaluada no se están relacionadas entre ellas, mostrando que el nivel de inteligencia emocional no intervine en el desempeño de sus labores diarias, pero si se pudo encontrar una relación con la característica sociodemográfica de los colaboradores con cada variable estimada, obteniendo una correlación significativa.

Para Maldonado (2021) En estudio descrito Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores de la Municipio de Xelajú-EMAZ, Guatemala, el principal objetivo fue establecer la reincidencia la inteligencia emocional en el desempeño escolar, la muestra fue de 30 empleados. Se pudo llegar a concluir que si incide la inteligencia emocional y el rendimiento con un valor de 0.76 en donde se demostró una correlación positiva en ambas, permitiendo que así puedan reconocer

sus propias emociones como las de los demás, ya que esto permite que los seres humanos nos expresemos de una manera adecuada ante cualquier situación

A nivel nacional Según Sánchez (2019) Con el presente trabajo Inteligencia emocional y rendimiento laboral del trabajador del Complejo comercial Unicachi, Comas, tuvieron el propósito primordial determinar los niveles de relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia laboral del trabajador de dicho complejo comercial, el método utilizado en este trabajo fue aplicada, asimismo se contó con el diseño no experimental, siendo su muestra y la población fue de 50 trabajadores, uno de los instrumentos que se empleo fue el Likert, y llegó a la conclusión que luego de analizar y procesar la información existió una relación positiva considerable sobre la inteligencia emocional y rendimiento laboral de cada colaborador en el complejo comercial estudiado.

Apaza (2020). Investigó acerca de la relación entre inteligencia emocional y el rendimiento laboral en colaboradores del Gobierno de la región Puno. Su método se plasmó en descriptivo-cuantitativo-correlacional, transaccional o trasversal. Atravesando por el juicio de expertos, donde el nivel de fiabilidad se halló con el alpha de crombach con un 0,951 para ambas variables; y para inteligencia emocional fue de 0.928 y en desempeño laboral se encontró fiabilidad en un 0.879, con un nivel de confiabilidad apropiado. Concluyendo la relación positiva entre estas variables estudiadas.

Díaz (2022). Investigó el trabajo Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en el colaborador de una gerencia de viabilidad y transporte, en la municipalidad de Cajamaraca-2020. el diseño fue no experimental, su población-muestra fue de 60 colaboradores y, como resultado se encontró una existente ente ellas con una valoración de Rho de Spearman de 0.338 y, un sig. bilateral con una valoración de  $0.008 < 0.05$ . Concluyéndose que se acepta la hipótesis planteada del trabajo, a la vez se halló que los colaboradores dan cumplimiento a sus tareas laborales, con una actuar apropiado, permitiendo lidiar con cada dificultad que se presente al transcurrir su actividad laboral.

Céspedes (2021). En el trabajo ejecutado buscó conocer la relación entre las variables inteligencia emocional y la habilidad social, en cada estudiante de una entidad pública de Chorrillos. Trabajo de tipo básico-cuantitativo. Trabajándose con 76 sujetos del nivel secundario, empleándose una encuesta con escala Likert.

Determinaron una existente relación entre cada variable trabajada, teniendo como resultado un Pseudo R2 de Nagelkerke = 1.000.

A nivel local Córdova y Sánchez (2018). En este trabajo se buscó comprobar la influencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en cada docente de una entidad educativa Jorge Basadre Grohman-Huara. Para ello se empleó el SPSS versión 20.0, de diseño no experimental, conto con su población de 80 sujetos y siendo su muestra de 40 docentes. Se trabajó con una encuesta y un cuestionario, concluyendo que la inteligencia emocional si posee influencia en el desempeño laboral.

Flores y Gavidia (2018). En la investigación realizada buscó conocer la influencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, de los colaboradores del centro de salud de Marcará, Carhuaz. Siendo un trabajo aplicado, con el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo-correlacional. Siendo su población de 40 empleados. En su obtención de información emplearon la encuesta y se aplicó un test, verificándose como resultados la existencia de la influencia entre las variables estudiadas, aceptándose de esta manera la hipótesis alterna.

Pacheco (2017). Con el trabajo realizada buscó la relación de la inteligencia emocional y productividad laboral, en los colaboradores de un Hospital regional. Para ello contaron como población a 16 empleados, siendo un trabajo no experimental, descriptivo-correlacional. Para poder recopilar la información se empleó un instrumento de BarOn Ice, el mismo que permitió medir la productividad laboral. Concluyendo que cada nivel de inteligencia emocional son muy bajos, indicando que este no se suele emplear dentro de la unidad de salud y tampoco en su vida diaria.

Palmer (2019). En el trabajo acerca del rendimiento laboral en el personal nacional extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de Trujillo-2018. La finalidad del trabajo fue que se compare el rendimiento en personal del país y el extranjero, para ello utilizaron una encuesta, así como instrumento un cuestionario, permitiendo la consolidación de información a través de 16 preguntas, con la escala Likert. En los resultados se denoto diferencias significativas entre el rendimiento en el personal nacional y extranjeros. Por lo mismo se concluye que se debe capacitar al personal para el uso apropiado de los insumos, mejorando la tecnología, permitiendo el logro de las metas propuestas.

**A continuación, se procede a observar la primera variable de estudio que fue: Inteligencia Emocional**

Según Sandoval (2020) Forma en que se puede ser consciente de lo que está sucediendo en nuestro entorno para que así se pueda notar el comportamiento que se está teniendo. De la misma manera se indica que es una herramienta muy beneficiosa, ya que puedes conocer más sobre otras personas como también la propia personalidad individual.

Para Bolton (2017). Referido como un sinónimo de capacidad que poseen los sujetos al tomar conciencia acerca de cada emoción en los demás, pudiendo ser por las capacidades de la inteligencia emocional como, percibir, entender, usar y sobre todo poder controlar las emociones tanto como la de los demás y las emociones personales.

Por otro lado, Natchtigall (2018) propone que es el conocimiento de sí mismo que facilita a una persona el poder relacionarse y mantener un vínculo de amistad con sus emociones propias y con las personas que frecuenta, de la misma manera le permite controlar sus propias emociones, con el fin de poder tener un mayor compromiso y bienestar personal.

Por parte de Güell (2013) considera que la inteligencia emocional es poder educar, mejorar, crecer y cambiar, así como muchas habilidades intelectuales. De la misma manera, ayuda a que no estemos sujetos a ciertas creencias, esto nos quiere decir que los seres humanos somos víctimas de nuestras emociones, al relacionar las emociones con la inteligencia emocional, el comportamiento humano crece u grado de autonomía y se orienta hacia el bienestar personal.

Para Goleman (2018) “Habilidad de explorar y ordenar las emociones y afectos ajenos, motivarnos e ir conduciendo nuestras emociones de manera correcta y esto debe ser aplicada a cada uno de nosotros como en nuestras relaciones sociales”. (p.82).

Para conocer un poco más acerca de la inteligencia emocional según Gardner,1983, citado por Duque y Ceballos (2017) indican que existen diferentes tipos de Inteligencia emoción, y el concepto dado fue inteligencias múltiples, contemplándose entre ellas a la inteligencia interpersonal, esta consiste en poder entender los pensamientos propios como los sueños y los anhelos y por otro lado se encuentra la inteligencia intrapersonal en Existen diferentes tipos de Inteligencia

Emocional según Gardner, 1983, citado por Duque y Ceballos (2017), donde indica que existen dos tipos de inteligencias, la primera - inteligencia interpersonal - que se trata acerca de entender los sueños y anhelos propios y la segunda - inteligencia intrapersonal - donde se trabaja para tener comodidades desde otro punto de vista que se manejan a lo largo de su vida.

Su importancia de acuerdo a Goleman (2018), es tener la capacidad para poder reconocer nuestras emociones, ya sean ajenas o propias, para que así podamos tener respuestas ante ellas, es por ello que se podría conceptualizar como una sucesión de diversas habilidades que permiten ajustarse ante cualquier cambio.

Objetivo: Para Goleman (2010), es la valoración misma que uno se puede dar, por medio de la utilización y el reconocimiento de nuestras fortalezas y nuestras habilidades, y por último la autoconfianza, que indica la apreciación de uno mismo y ante sus habilidades y Quintanilla (2019) refirma lo dicho anteriormente sobre el autoconocimiento, que permite distinguir los diferentes estados mentales de un individuo.

La finalidad Para Sandoval (2020) es saber que es la inteligencia emocional, podría ser una herramienta extremadamente útil, no sólo para aprender más sobre otras personas, sino también a entender tu propio tipo de personalidad.

**Dimensiones de la Inteligencia emocional:** Para Goleman (2010) citado por Arrabal, (2018) para la siguiente variable se consideró las siguientes dimensiones:

**Autoconocimiento** Según Goleman (2010) citado por Arrabal, (2018); nos dice que es el poder de entender nuestros o los sentimientos en un momento específico y utilizando nuestro mejor recurso para poder realizar mejor la toma de decisiones que posee cada sujeto, considerándose la confianza individual.

Indicadores del **autoconocimiento:**

**Conocimiento de sí mismo:** Para Santoya (2018) Indica que consiste en reconocer nuestras propias emociones y nuestros estados de ánimo, como también conocer los propios estados internos , y lo que indica que el autoconocimiento emocional son aquellas destrezas que ceden el control y la expresión emocional , de esta manera el autoconocimiento favorece a la reducción de ansiedad, ayudando a que se puedan vencer algunas situaciones de estrés, como ayudar a tener buenas relaciones interpersonales y sobre todo ser tolerante ante cualquier frustración y



tener las habilidades que permitan en el sujeto resolver conflictos a nivel personal, familiar, social y laboral.

**Autoevaluación:** Según Aguayo (2017) indica que la autoevaluación es una secuencia de ciertas acciones por las cuales el individuo realiza una síntesis honesta y correcta sobre su desempeño profesional, el propósito es promover la capacidad de auto criterio y el análisis propio potenciando su perfeccionamiento y un buen desarrollo que le permita ser autónomo y responsable.

**Autorregulación:** Para Goleman (2010) citado por Arrabal, (2018); nos dice que cualquier persona tiene la capacidad de poder valerse de sus emociones para poder contribuir mejor en la tarea que está ejecutando y que esta no se interrumpa, para ello se debe ser consciente y poseer paciencia para realizar cada meta, ya que se posee con la capacidad para reponerse a diversas circunstancias.

Indicador de la **autorregulación:**

**Control del comportamiento:** Según nos indica Gottfredson (2006) que el autocontrol se puede definir como: el mismo sujeto es su propia guía, ya que puede aprender ciertas técnicas con las que puede afrontar los diferentes problemas a diario. Pues se dice que cuando una persona interioriza por medio de un aprendizaje se le denomina autocontrol, este no puede ser desechado o eliminado.

**Motivación;** Según Goleman (2010) citado por Arrabal, (2018) propuso que la motivación será aquel motor e impulso que permitirá el emprendimiento y la guía para el logro del objetivo y, alcanzar las metas; es por ello que mediante la motivación nos podemos proteger ante las dificultades y las frustraciones que podamos pasar en el trayecto.

Indicador de la motivación

**Ambiente laboral:** Lo que indica Marchant (2005), especifica que si un sujeto posee una percepción satisfactoria de su organización, mayor será el porcentaje en base a los comportamientos funcionales que las personas puedan manifestar hacia la organización. Cada esfuerzo que haga la empresa para poder brindar un clima laboral en los colaboradores, retroalimentándose de la misma.

**Empatía,** Según Goleman (2010) citado por Arrabal, (2018) indico que es el saber comprender el comportamiento de otras personas, como prioridad sus sentimientos, esto nos acara que debemos estar de acuerdo con la manera de ser de los demás ante cualquier situación de conflicto o acontecimiento que esté sucediendo.

Empatía: Para Piñeiro (2016) indica que la empatía es la habilidad para imaginar o sentir la vivencia emocional de otra persona. La capacidad de poder tener empatía es importante para el desarrollo emocional y social.

Indicador de la **Empatía**:

**Saber escuchar:** Según Vandergrift (1999) indica que es importante ya que es la capacidad que tiene el receptor para poder analizar el contenido de lo que se está emitiendo.

**Habilidades sociales,** Para Goleman (2010) indica que las habilidades sociales es el tener el uso correcto al relacionarse socialmente, es decir, que es la obtención de aquella capacidad para relacionarse apropiadamente, respetando siempre sus ideas y emociones.

Indicadores de **habilidades sociales**:

**Trabajo en equipo:** Para Durán (2018) Se refiere a un determinado grupo de sujetos que interactúan entre ellos, percibiendo personalidades entre sí, sus aspectos tanto negativos como positivos, y sobre todo percibiéndose a sí mismo, considerando que la labor que generen con mayor producción y calidad será el trabajo que ejecutan en el día a día.

**Resolución de conflictos: Para Reimann (2000)** Los conflictos surgen como el resultado de las necesidades humanas insatisfechas es por ello que deberían existir ciertas estrategias que ayuden a la regulación de los problemas que pueden ser los talleres de regulación mesas redondas y a facilitación de las consultas.

**A continuación, la siguiente variable de estudio el rendimiento laboral:**

Chiavenato, (2018) Refiere que es logro y eficacia de cada colaborador que brinda su trabajo dentro de la institución, la cual es de mucha importancia para la organización ya que va poniendo en función su gran labor y satisfacción laboral. Es por ello que el rendimiento laboral depende del comportamiento y los resultados obtenidos.

Aamodt (2010). Especifica que es el resultado final que cada empresa anhela de cada colaborador en un cierto periodo establecido, es por ello que indica que existen tres dimensiones, el rendimiento de puesto, la motivación laboral y el desempeño.

El rendimiento según Fernández (2015) indica que es el resultado final de un trabajo, así como la puntualidad y la asistencia, así como el conocimiento del trabajo

el esfuerzo y el logro, es por ello que cada organización brinda estímulos que fomentan con mayor frecuencia el rendimiento.

La importancia del desempeño laboral para Guamán y Castro (2019) se puede decir que es el logro de las metas establecidas, es por ello que (Alvares y Riobamba, 2019) indica que es el crecimiento en el trabajo donde se adaptan ciertos niveles en las instalaciones.

Las características del rendimiento laboral según indica Chiavenato (2017) es que la habilidad de cada empleado al desarrollar sus objetivos, cuando se desarrollan de manera responsable cada una de sus funciones. Según las dimensiones para evaluar el rendimiento laboral.

Chiavenato (2019) Las principales funciones del desempeño se dirigen a mejorar algunos aspectos, tales como: Calidad (elaboración totalmente absuelta de errores ofreciendo productos y/o servicios dentro de las especificaciones); Velocidad (referido a la pertinencia y reducido tiempo en la entrega); Confiabilidad (referido a la realización del producto de forma correcta y su entrega en el tiempo pactado y a la vez que sea confiable); Flexibilidad (dirigido a poder realizar mejoras continuas e innovaciones en los productos y servicios).

A continuación, observaremos las dimensiones del rendimiento laboral:

Para Chiavenato (2017) Las dimensiones para que se puedan evaluar las dimensiones del rendimiento laboral, se consideran el desarrollo, la innovación, la satisfacción, la eficacia, la empatía, el cumplimiento de los objetivos, el desarrollo y la manera de interactuar con los otros.

**Innovación:** Según nos indica Esquembre (2013) nos indica que la innovación es la novedad de una determinada empresa, esto nos quiere decir que es un cambio que se genera dentro de la empresa a cual ayuda a mejorar para que el cliente y en base a la rentabilidad de la empresa se sienta satisfecho.

El indicador de la dimensión Innovación es el:

El **cumplimiento de los Objetivos:** Para Robbins y Coulter (2014) se puede decir que es el método por el cual se puede medir el rendimiento de sus funciones de cada colaborador, donde se supervisa la productividad con el único fin de reconocer su aporte en base a las propuestas y metas de la organización, además mediante este procedimiento se sabrá si los trabajadores están laborando correctamente.

**Satisfacción:** Para Palma (2006) esto se refiere a la actitud que presenta cada colaborador con su mismo trabajo, con la posibilidad de llegar al desarrollo personal o cierto beneficio laboral y las remuneraciones recibidas, tendiendo bien en claro cada política administrativa, relacionarse de manera adecuada con los colaboradores de la organización, como también tener las condiciones físicas y los materiales que ayuden las tareas el buen desempeño de la organización.

El indicador de la dimensión Satisfacción es:

**Lograr ventaja competitiva:** Para D'Alessio (2013), indica que esta es la diferencia en base a la competencia, ya que, disminuye el costo de los productos, y eso hace que exista cierta ventaja sobre el producto en el mercado.

**Eficiencia:** Indica Ramírez (2009) que la eficiencia es la explicación de la consecuencia del cumplimiento de los objetivos planteados, considerando un costo mínimo, pequeño esfuerzo y mayores utilidades.

El indicador de la Eficiencia es:

**Grado de compromiso e identificación con el trabajo:** Según Uribe (2015), considera que el compromiso laboral es el nivel en la cual los compañeros de trabajo se solidarizan. Es por ello que el sentimiento de identidad se debe ejercer en acciones específicas como cumplir las metas personales y organizacionales.

**Crecimiento laboral:** Para Brito (2012) En el procedimiento de los conocimientos se pueden tener logros la cual en una organización es llamada, ascensos, capacitaciones y un crecimiento de manera intelectual y económica.

En el indicador del crecimiento laboral tenemos:

**Logros en su vida laboral y personal,** Según Cuesta (2017). El crecimiento laboral es la oportunidad que uno tiene ya sea en la vida personal o en base a nuestra carrera profesional, la cual ayuda para la satisfacción y el éxito para la organización.

**Calidad:** Para Vásquez (2007) incida que la calidad es el logro para que se pueda dar satisfacción a los clientes es por ello que todos los responsables de los diferentes departamentos dentro de la institución para que así se pueda tener un resultado adecuado, para que la empresa pueda ser competitiva y beneficie a los clientes en base a su economía.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

El tipo: Fue aplicado: Valderrama (2015) que el estudio de investigación aplicada es el poder mantener los conocimientos y los estudios científicos con el único fin de poder encontrar ciertas respuestas a un determinado problema específico. Es por ello que se utilizó investigaciones y otras aportaciones teóricas de ciertos autores para que se pueda determinar el problema específico.

El diseño que empleado fue no experimental y según Hernández (2014) indica que en el trabajo de investigación no existe alguna manipulación de cada variable, el diseño es no experimental y según Hernández (2014) es cuando no existe una variación entre las variables, esto indica que no podemos lograr un control de cada variable, ya sea una independiente, no llegando a tener influencia en ellas, puesto que ya ocurrió con anterioridad, del mismo modo que sus efectos.

Para la investigación conto con el enfoque cuantitativo. Asimismo, el autor Hernández, Fernández y Batista (2014), mencionan que se deben recopilar datos de acuerdo a los objetivos planteados por las variables. Es por ello que poseen un determinado orden en patrones teóricos, para que se pueda establecer la hipótesis y determinar la investigación por ciertos procedimientos estadísticos.

Asimismo, la investigación fue del nivel correlacional y según indica Hernández (2014) ya que está determinada a lograr a cierta relación no causal, ya que se fundamenta en cada hipótesis y planteamiento establecido, buscando relacionar alguna categoría, variable, objeto o concepto.

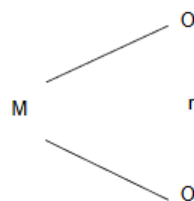
Dónde:

M = Muestra

O\_1 = Inteligencia emocional

O\_2 = Rendimiento laboral

r = Relación entre las variables.



### **3.2. Variables, Operacionalización**

**Variable 1:** Inteligencia emocional

**Definición Conceptual:** Para Goleman (2018) “Indica que es la habilidad de explorar y ordenar cada emoción, así como los afectos ajenos, de motivarnos e ir conduciendo nuestras emociones de manera correcta y esto debe ser aplicada a cada uno de nosotros como en nuestras relaciones sociales”. (p.82).

**Definición operacional:** El actual estudio se computará mediante un cuestionario tomando como referencia; tiene 5 dimensiones las cuales son: el autoconocimiento, que es conocer nuestras emociones; la autorregulación que es saber utilizar y controlar nuestras emociones; la motivación es el incentivo del ambiente laboral; la empatía es ponerse en lugar de otra persona; las habilidades sociales es saber identificar el trabajo en equipo y saber resolver conflictos.

**Dimensión:**

- Autoconocimiento.

**Indicadores:**

- Conocimiento de sí mismo.
- Autoevaluación.

**Dimensión:**

- Autorregulación.

**Indicador:**

- Control del comportamiento.

**Dimensión:**

- Motivación.

**Indicadores:**

- Ambiente laboral

**Dimensiones:**

- Empatía

**Indicadores:**

- Interés por los demás
- Saber escuchar.

**Dimensión:**

- Habilidades sociales

**Indicadores:**

- Trabajo en equipo
- Resolución de conflictos

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2: Rendimiento laboral**

**Definición Conceptual:** Según indica Chiavenato (2014) El rendimiento laboral es determinado como una eficacia de cada individuo que labora en una empresa, la misma que es importante y fundamental. Es por ello que un eficiente desempeño laboral de cada trabajador llega a incidir en el comportamiento y el resultado que se obtiene.

**Definición operacional:** El presente estudio de investigación se medirá a través del cuestionario tomando como referencia; El rendimiento laboral tiene 5 dimensiones las cuales son: la innovación, creación de nuevas cosas, la satisfacción, se refiere a la actitud que le da cada colaborador a su trabajo la eficiencia, es la consecuencia que da el colaborador a su trabajo, el crecimiento laboral, es el crecimiento personal dentro de la empresa y la calidad.

### **Dimensión:**

- Innovación.

### **Indicador:**

- El cumplimiento de los Objetivos.

### **Dimensión:**

- Satisfacción.

### **Indicador:**

- Lograr ventaja competitiva.

### **Dimensión:**

- Eficiencia

### **Indicador:**

- Grado de compromiso e identificación con el trabajo

### **Dimensión:**

- Crecimiento laboral.

### **Indicador:**

- Logros en su vida laboral y personal

### **Dimensión:**

- Calidad

### **Indicadores:**

- Utilización correcta de los recursos disponibles.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población y muestra**

La población, según Rodríguez (2011): Indica que es un grupo de individuos que viven en un determinado lugar, donde se encuentran algunos aspectos en común y se puede notar ciertos comportamientos de cada persona en un cierto momento determinado, es por ello que este presente estudio se encuentra conformado por una población de 50 colaboradores de la empresa Cestec-2022.

Criterios de inclusión: Todos los trabajadores serán incluidos.

Criterios de exclusión: Ninguno de los trabajadores será excluido.

La muestra Para Bernal (2010) indica que es un subconjunto de un total de la población para poder realizar el trabajo: El estudio aplicado posee como muestra a la misma población, esto se debe a que mi población es pequeña o finita

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

Las Técnicas: Se empleó una encuesta, es por ello que Pérez (2020) indica que es una manera sistemática para recabar cierta información ajustando su aplicación a un subnivel de cada universo, asimismo según Carhuancho (2019) una característica principal de la encuesta es que su ejecución es de manera práctica y se efectúa solo por una vez, es por ello que para que se pueda aplicar se tiene que hacer una coordinación en un determinado momento con el responsable de la empresa.

Instrumento: Fue un cuestionario. Los autores la describen como aquel medio por el cual se puede consignar cada dato a un antecedente tomado como referencia las variables de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018), es por ello que se utilizó el instrumento del cuestionario, que son básicamente preguntas direccionadas.

Validez: Hernández (2014) la indica como el grado donde el instrumento de estudio mide realmente a las variables que se va a medir.

Confiabilidad: Para Hernández (2014) menciona que está referida básicamente al grado en que al ser aplicado es repetitiva al mismo objeto o individuos, produciendo un resultado igual.

### **3.5. Procedimientos:**

Los procedimientos que se realizaron fueron los siguientes: En primer lugar, se solicitó el permiso al cargo de la Institución Cestec, para poder explicar mi



proyecto de investigación, seguidamente se elaboró el instrumento en que fue realizado en Google Formularios, para que de manera virtual pueda ser respondido, también se tomó mucha consideración con el anonimato y privacidad con cada información recolectada. Por otra parte, los antecedentes y ciertos aportes de autores que explican mis variables de estudios están previamente citados.

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

Según indica Martínez (2020) aquí se debe describir la denominada estadística descriptiva la misma que es la encargada de recabar, así como organizar y demostrar la información de manera adecuada. En el presente trabajo se realizó paralelamente el denominado análisis inferencial para cada variable en estudio y sobre toda en aquellas con una escala ordinal, para posteriormente aplicar una prueba de normalidad de datos Kolmogorov empleada para muestra mayores a 50) y por establecer un valor inferior al 0.05, indican que cada dato no tiene una distribución normal, de acuerdo a lo mencionado usamos el coeficiente denominado de Rho Spearman que se emplea en no paramétricas.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se pudieron determinar cierto aspecto ético como la reserva de la información de cada trabajador de la encuesta formulada, por otro lado, se tomó en cuenta la autorización de la institución, respecto a los derechos de autor están citados y referenciados correctamente, es por ello que mediante el software detector de plagios (Turnitin).

#### IV. RESULTADOS:

A continuación, observaremos los siguientes resultados:

**Objetivo Específico 01:** Determinar la relación de la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

Tabla 1

*Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Innovación.*

		Innovación			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%	Rho de Spearman 0,687** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	4,0%	18,0%	8,0%	30,0%	
	Optimo	2,0%	14,0%	<b>48,0%</b>	64,0%	
Total		12,0%	32,0%	56,0%	100,0%	

Nota. Podemos indicar en la tabla 01, el empleo del Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de la variable inteligencia emocional y la dimensión innovación de 0.657, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y la innovación.

Para nuestra hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentaje, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la innovación con un valor de 48.0%.

Al respecto con el análisis inferencial, la empresa Cestec, Huaraz, debe efectivizar la inteligencia emocional con el fin de poder realizar una mejora en la innovación.

**Objetivo Específico 02:** Determinar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Satisfacción.

		Satisfacción			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%	Rho de Spearman 0,883** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	2,0%	22,0%	6,0%	30,0%	
	Optimo	0,0%	0,0%	<b>64,0%</b>	64,0%	
Total		8,0%	22,0%	70,0%	100,0%	

Nota. Podemos indicar en la tabla 02, se usó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión satisfacción de 0.883, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva muy fuerte, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y la satisfacción.

Para nuestra hipótesis 02, se empleó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentaje logrado, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la satisfacción con un valor de 64.0%.

Al respecto con el análisis inferencial, la empresa Cestec, Huaraz, debe efectivizar la inteligencia emocional con el fin de poder realizar una mejora en la satisfacción.

**Objetivo Específico 03:** Determinar la relación de la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

*Tabla 3*

*Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Eficiencia.*

		Eficiencia			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%	Rho de Spearman 0,522** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	10,0%	20,0%	30,0%	
	Optimo	0,0%	10,0%	<b>54,0%</b>	64,0%	
Total		6,0%	20,0%	74,0%	100,0%	

Nota. Podemos indicar en la tabla 03, el uso del Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de 0.522, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y la eficiencia.

Para nuestra hipótesis 03, se usó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentaje logrado, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la eficiencia con un valor de 54.0%.

Al respecto con el análisis inferencial, la empresa Cestec, Huaraz, debe efectivizar la inteligencia emocional con el fin de poder realizar una mejora en la eficiencia.

**Objetivo Específico 04:** Determinar la relación de la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

*Tabla 4*

*Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Crecimiento laboral.*

		Crecimiento laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%	Rho de Spearman 0, 588** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	4,0%	10,0%	16,0%	30,0%	
	Optimo	4,0%	8,0%	<b>52,0%</b>	64,0%	
Total		14,0%	18,0%	68,0%	100,0%	

Nota. Podemos indicar en la tabla 04, el uso del Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de la variable inteligencia emocional y la dimensión crecimiento laboral de 0.588, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y crecimiento laboral.

Para nuestra hipótesis 04, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentajes logrado por ambas, determinado que la inteligencia emocional influye de forma óptima con el crecimiento laboral con un valor de 52.0%.

Al respecto con el análisis inferencial, la empresa Cestec, Huaraz, debe efectivizar la inteligencia emocional con el fin de poder realizar una mejora del crecimiento laboral

**Objetivo Específico 05:** Determinar la relación de la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022.

Tabla 5

Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Calidad.

		Calidad			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%	Rho de Spearman 0, 522** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	0,0%	10,0%	20,0%	30,0%	
	Optimo	0,0%	10,0%	<b>54,0%</b>	64,0%	
Total		6,0%	20,0%	74,0%	100,0%	

Nota. Podemos indicar en la tabla 05, el uso del Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión calidad de 0.522, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y calidad

Para nuestra hipótesis 05, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentaje logrado, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la calidad con un valor de 54.0%.

Al respecto con el análisis inferencial, la empresa Cestec, Huaraz, debe efectivizar la inteligencia emocional con el fin de poder realizar una mejora de la calidad.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022;

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022.

Tabla 6

Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs. Rendimiento laboral.

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%	Rho de Spearman 0,789** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	18,0%	12,0%	30,0%	
	Optimo	0,0%	6,0%	<b>58,0%</b>	64,0%	
Total		0,0%	30,0%	70,0%	100,0%	

Nota. Podemos indicar en la tabla 06, el uso del Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable inteligencia emocional y rendimiento laboral de 0.789, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva muy fuerte, lo afirmado posee una relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Para nuestra hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar al rechazo de la hipótesis nula para finalmente lograr que se acepte la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentajes logrado por ambas, determinado que la inteligencia emocional influye de forma óptima con el rendimiento laboral con un valor de 58.0%.

Al respecto con el análisis inferencial, la empresa Cestec, Huaraz, debe efectivizar la inteligencia emocional con el fin de lograr una mejora del rendimiento laboral.

## V. DISCUSIÓN

Posteriormente, se procede a discutir nuestro resultado después de aplicar el cuestionario de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados

Lo que pudimos analizar en base a la relación a nuestro objetivo general, se planteó el Rho de Spearman, obteniendo una correlación de la inteligencia emocional y rendimiento laboral de 0.789, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva muy fuerte, lo afirmado posee una relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Para nuestra hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar al rechazo de la hipótesis nula para finalmente lograr que se acepte la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentajes logrado por ambas, determinado que la inteligencia emocional influye de forma óptima con el rendimiento laboral con un valor de 58.0%. **El resultado encontrado se contrastan con** Sánchez (2019) Con el presente trabajo Inteligencia emocional y rendimiento laboral del trabajador del Complejo comercial Unicachi, Comas, tuvieron el propósito primordial determinar los niveles de relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia laboral del trabajador de dicho complejo comercial, el método utilizado en este trabajo fue aplicada, asimismo se contó con el diseño no experimental, siendo su muestra y la población fue de 50 trabajadores, uno de los instrumentos que se empleo fue el Likert, y llegó a la conclusión que luego de analizar y procesar la información existió una relación positiva considerable sobre la inteligencia emocional y rendimiento laboral de cada colaborador en el complejo comercial estudiado.

En relación a nuestro primer objetivo específico, el empleo del Rho de Spearman, obteniendo una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión innovación de 0.657, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y la innovación. Para nuestra hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento



con el cruce de porcentaje, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la innovación con un valor de 48.0%. **Los resultados encontrados se contrastan con la base teóricas del autor Sandoval, (2020) que nos indica que la inteligencia emocional es la manera en la que se puede ser consciente de lo que está sucediendo en nuestro entorno para que así se pueda notar el comportamiento que se está teniendo. De la misma manera se indica que es una herramienta muy beneficiosa, ya que puedes conocer más sobre otras personas como también la propia personalidad individual; esta variable se contrasta con la innovación, siendo descrita por Esquembre (2013) nos indica que la innovación es la novedad de una determinada empresa, esto nos quiere decir que es un cambio que se genera dentro de la empresa a cuál ayuda a mejorar para que el cliente y en base a la rentabilidad de la empresa se sienta satisfecho.**

En relación a nuestro segundo objetivo específico, se aplicó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión satisfacción de 0.883, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva muy fuerte, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y la satisfacción. En nuestra hipótesis 02, se empleó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentaje logrado, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la satisfacción con un valor de 64.0%. el resultado encontrado se contrastan con la base teóricas de Bolton (2017) quien indica que la inteligencia emocional es el sinónimo de capacidad que tienen cada persona para tomar conciencia acerca de las emociones de otros ya sea por las capacidades de la inteligencia emocional como, percibir, entender, usar y sobre todo poder controlar las emociones tanto como la de los demás y las emociones personales; esta variable se contrasta con la satisfacción, la misma que es descrita por el autor Palma (2006) indica que la satisfacción laboral es la actitud que presenta cada colaborador con su mismo trabajo, con la posibilidad de llegar a tener desarrollo personal, ciertos beneficios laborales y las remuneraciones que recibe, tener claras las políticas administrativas, relacionarse de manera adecuada con los

colaboradores de la organización, como también tener las condiciones físicas y los materiales que ayuden las tareas el buen desempeño.

En referencia al objetivo 03, se manejó el Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de 0.522, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y la eficiencia. Para nuestra hipótesis 03, se usó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentaje logrado, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la eficiencia con un valor de 54.0%. El resultado encontrado se contrastan con la base teóricas de Natchtigall (2018) quien describe a la inteligencia emocional es el conocimiento de sí mismo que facilita a una persona el poder relacionarse y mantener un vínculo de amistad con sus emociones propias y con las personas que frecuente, de la misma manera le permite controlar sus propias emociones, con el fin de poder tener un mayor compromiso y bienestar personal; esta variable se contrasta con la eficiencia, la misma que es descrita por el autor Ramírez (2009) como aquella consecuencia que da cumplimiento a cada objetivo propuesto con el menor costo, esfuerzo y logrando una utilidad superior.

En referencia a nuestro cuatro objetivo específico, el uso del Rho de Spearman, obteniendo una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión crecimiento laboral de 0.588, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y crecimiento laboral. Para nuestra hipótesis 04, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentajes logrado por ambas, determinado que la inteligencia emocional influye de forma óptima con el crecimiento laboral con un valor de 52.0%. **El resultado encontrado se contrasta con la base teóricas de Güell (2013) indicando a la inteligencia emocional es el poder educar, mejorar,**

crecer y cambiar, así como muchas habilidades intelectuales. De la misma manera, ayuda a que no estemos sujetos a ciertas creencias, esto nos quiere decir que los seres humanos somos víctimas de nuestras propias emociones, al relacionar las emociones con la inteligencia emocional, el comportamiento humano crece u grado de autonomía y se orienta hacia el bienestar personal. **Esta variable se contrasta con el crecimiento laboral, la misma que es descrita por el autor** Según Brito (2012) En el procedimiento de los conocimientos se pueden tener logros la cual en una organización es llamada, ascensos, capacitaciones y un crecimiento de manera intelectual y económica.

En referencia a nuestro quinto objetivo específico, se aplicó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión calidad de 0.522, deduciendo con esta valoración que existe una correlación positiva considerable, lo afirmado posee una relación directa y proporcional con la inteligencia emocional y calidad. Para nuestra hipótesis 05, se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor encontrado con el Sig. Bilateral fue de 0.000 menor a 0.05, y por ello, se pudo llegar a rechazar la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna, de acuerdo a ello, lo afirmado posee un sustento con el cruce de porcentajes logrado, determinado que la inteligencia emocional influye de manera óptima con la calidad con un valor de 54.0%. **El resultado encontrado se contrasta con la base teóricas de Goleman (2018) quien describe a la I.E. emocional como una habilidad de explorar y ordenar nuestra emoción y los afectos ajenos, de motivarnos e ir conduciendo nuestras emociones de manera correcta y esto debe ser aplicada e cada uno de nosotros como en nuestras relaciones sociales". (p.82); esta variable se contrasta con el crecimiento laboral, la misma que es descrita por el autor** Para Brito (2012) En este procedimiento los conocimientos se pueden tener logros la cual en una organización es llamada, ascensos, capacitaciones y un crecimiento de manera intelectual y económica.

## VI. CONCLUSIONES:

Las conclusiones que encontramos son las siguientes:

1. El objetivo general por medio del resultado se concluyó que existe una correlación positiva fuerte de la Inteligencia emocional y el Rendimiento laboral, logrando una valoración de rho Spearman de  $r=0.789$  y un sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, es por ello que rechazamos la hipótesis nula y finalmente se aceptó la alterna.
2. Por otra parte, en el objetivo 01, se concluyó que existe una correlación positiva considerable de la Inteligencia emocional y la innovación, logrando una valoración de rho Spearman de  $r=0.657$  y un sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, es por ello que rechazamos la hipótesis nula y finalmente se aceptó la alterna.
3. Continuando con el objetivo 02, se llegó a concluir que existe una correlación positiva fuerte de la Inteligencia emocional y la satisfacción, logrando una valoración de rho Spearman de  $r=0.883$  y un sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, es por ello que rechazamos la hipótesis nula y finalmente se aceptó la alterna.
4. El tercer objetivo específico, se concluyó que existe una correlación positiva considerable de la Inteligencia emocional y la eficiencia, logrando una valoración de rho Spearman de  $r=0.522$  y un sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, es por ello que rechazamos la hipótesis nula y finalmente se aceptó la alterna.
5. Por otra parte, en el objetivo 04, se llegó a concluir que existe una correlación positiva considerable de la Inteligencia emocional y el crecimiento laboral, logrando una valoración de rho Spearman de  $r=0.588$  y un sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, es por ello que rechazamos la hipótesis nula y finalmente se aceptó la alterna.
6. Y por último el quinto objetivo, se concluyó que existe una correlación positiva considerable de la Inteligencia emocional y la calidad, logrando una valoración de rho Spearman de  $r=0.522$  y un sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, es por ello que rechazamos la hipótesis nula y finalmente se aceptó la alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al encargado de la institución Cestec, implementar estrategias de inteligencia emocional mediante un programa de autoconocimiento y autorregulación basados en el manejo del control y expresión emocional, así como las habilidades interpersonales, reduciendo la ansiedad, superando las situaciones estresantes, la misma que optimizara el rendimiento laboral y mejorara la eficiencia, calidad y satisfacción del personal.

Se recomienda al encargado de la institución Cestec formular estrategias para la inteligencia emocional, enfocadas en el autoconocimiento emocional, los mismos que ayudaran a establecer una mejor confianza del trabajador, causando un bienestar laboral y logren el cumplimiento de sus objetivos con innovación.

Se recomienda al encargado de la institución Cestec establecer estrategias para la inteligencia emocional, a través de planes para la mejora de la autorregulación, las mismas que permiten que el trabajador lleve una vida mas placentera en su entorno laboral mejorando la satisfacción laboral.

Se recomienda al encargado de la institución Cestec aplicar estrategias para la inteligencia emocional, las mismas que estén basadas en la motivación laboral, permitiendo crear un entorno laboral idóneo, donde se pueda trabajar con autosuficiencia y autonomía, permitiendo lograr la eficiencia empresarial.

Se recomienda al encargado de la institución Cestec ejecutar estrategias para la inteligencia emocional, a través de un plan de desarrollo personal y profesional según su desempeño y evaluación profesional, la misma que ayudara a un crecimiento laboral de los trabajadores eficientes.

Se recomienda al encargado de la institución Cestec ejecutar estrategias para la inteligencia emocional, a través un programa de habilidades sociales, empatía que permitan la mejora de su relación interpersonales entre jefe, subordinados y compañeros de trabajo, ayudando a la mejora de sus labores cotidianas y por ende mejorar la calidad en sus labores.

## REFERENCIAS

- Aguayo A. (2017). La Autoevaluación Docente y la Calidad Educativa en la I. E. "Magister" de San Juan de Miraflores, 2011. (Tesis de maestría en ciencia de la educación). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima
- Apaza M (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9497>.
- Arrabal E. (2018). Inteligencia emocional. España: ELEARNING S. L.
- Barrera M (2021): Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en la Institución Educativa N° 4021, Ventanilla, 2021 Editorial: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71688/Barrera\\_MMH-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71688/Barrera_MMH-SD.pdf)
- Cajas M y Tapia P (2018) La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Distrito Metropolitano de Quito. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/14856>
- Céspedes H (2021) Inteligencia emocional en las habilidades sociales en los estudiantes de una institución educativa pública de Chorrillos, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86407>
- Chiavenato I (2019) Administración de los recursos humanos [file:///C:/Users/USER/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones%20\(%20etc.\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones%20(%20etc.)%20(z-lib.org).pdf).
- Chiavenato, I. (2014). Administración: Teoría, Procesos y Practica. Brasil: Editora Manole.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos Editorial: [https://www.academia.edu/31387334/Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_El\\_capital\\_Humano\\_de\\_las\\_organizaciones](https://www.academia.edu/31387334/Administracion_de_Recursos_Humanos_El_capital_Humano_de_las_organizaciones)
- Córdova N, y Sánchez M (2018). Inteligencia emocional gerencial en el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa "Jorge Basadre Grohman" Independencia – Huaraz, 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/6825..>

- Cuesta, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe ediciones.
- D'Alessio I (2013), Administración de las operaciones productivas. Primera edición. Pearson Educación de México.
- Dávila C (2017). La inteligencia emocional como predictor del desempeño a nivel directivo de una empresa pública de Quito (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/7291>.
- Dessler, G. (2001): Administración de Personal. (8va. Ed.) México: ed. Marisa de Anta
- Díaz G. (2022). Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la gerencia de vialidad y transporte de la municipalidad provincial de Cajamarca 2020. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4900>.
- Duque J, García M, & Hurtado A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Estudios Gerenciales, 33 (144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>.
- Duran L. (2018) "Trabajo en Equipo y Gestión por Resultados en la Unidad Ejecutora Red de Salud Ayacucho Norte, 2022". <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89350>
- Esquembre J (2013) Innovación y gestión estratégica de proyectos. [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2020X1\\_TIE535\\_02\\_147279.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020X1_TIE535_02_147279.pdf)
- Fernández, P.(23 de Agosto de 2015). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. Dialnet, 14. [file:///C:/Users/USER/Downloads/Innovaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20de%20proyectos.%20\(%20etc.\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Innovaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20de%20proyectos.%20(%20etc.)%20(z-lib.org).pdf)
- Flores S, & Gavidia O. (2018). "Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018". <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26136>.
- Gálvez M (2022) Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing – 2021. Editorial: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79264/G%c3%a1lvez\\_AMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79264/G%c3%a1lvez_AMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Goleman D (2018) La inteligencia emocional en el trabajo. <https://idoc.pub/documents/daniel-goleman-la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo-5143k5e680lj>
- Gottfredson, M. (2006). «Una teoría del control explicativa del delito». En Derecho penal y Criminología como fundamento de la Política criminal. Estudios en Homenaje al profesor Alfonso Serrano Gómez. Madrid: Dykinson.
- Guamán, M. y Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. Revista mktDescubre, 1(14), 22-30. [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt\\_n14\\_03.pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf)
- Güell M. (2013): ¿Tengo inteligencia emocional? Editorial: [file:///C:/Users/USER/Downloads/%C2%BFTengo%20inteligencia%20emocional%20\(Manel%20G%C3%BCell%20Barcel%C3%B3\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/%C2%BFTengo%20inteligencia%20emocional%20(Manel%20G%C3%BCell%20Barcel%C3%B3)%20(z-lib.org).pdf).
- Ortiz E, & Chávarry P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. Apuntes Universitarios, 12(2), 97–113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>.
- Pacheco L (2017). Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote-2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10314>
- Palmer L (2019) Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de Trujillo. 2018.
- Pashanasi B, Gárate J, & Palomino G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Comunicación, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>.
- Pazmay S y Mendoza A (2018) Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matricera de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2495>
- Piñeiro, B. (2016). Educando niños felices. Copyright. Recuperado de. <https://bit.ly/2PrpS8N>.



- RAMIREZ, C. (2009). Fundamentos de Administración. Tercera Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones las actividades que no generan valor a los procesos de control.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. (12º Ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez K & Lechuga J (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista EAN, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>.
- Sánchez I (2019). Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43486>.
- Sandoval E (2020): Inteligencia Emocional 2.0 Editorial: <https://es.b-ok.lat/book/16294958/f71802>
- Santoya, Y., Garcés, M. & Tezon, M. (2018). Emotions in university life: Analysis of the relationship between emotional self-awareness and emotional selfregulation in teens and college-aged students. Psicogente, 21. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3081>
- Torres E, Magno F, Coral M, & Ramírez I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. Vive Revista de Salud, 4(10), 64-71. Epub 30 de abril de 2021. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>.
- Treviño L (2017) Inteligencia emocional para mejorar la calidad de vida. [https://books.google.com.pe/books?id=sSqUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sSqUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false)
- Uribe, P (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Modern. ProQuest EBook Central.
- Vega M & Castillo R (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>

## ANEXOS

### Anexo 01 - MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Para Goleman (2018) "Indica que la Inteligencia emocional es la habilidad de explorar y ordenar nuestras emociones y los afectos ajenos, de motivarnos e ir conduciendo nuestras emociones de manera correcta y esto debe ser aplicada e cada uno de nosotros como en nuestras relaciones sociales". (p.82).	El presente estudio se medirá a través del cuestionario tomando como referencia; La inteligencia emocional tiene 5 dimensiones las cuales son: el autoconocimiento, que es conocer nuestras emociones; la autorregulación que es saber utilizar y controle nuestras emociones; la motivación es el incentivo del ambiente laboral; la empatía es ponerse en lugar de otra persona; las habilidades sociales es saber identificar el trabajo en equipo y saber resolver conflictos.	Autoconocimiento	Conocimiento de sí mismo. Autoevaluación	<b>Ordinal</b>
			Autorregulación	Control del comportamiento.	
			Motivación	Ambiente laboral	
			Empatía	Interés por los demás Saber escuchar.	
			Habilidades sociales	Trabajo en equipo Resolución de conflictos	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>	Chiavenato, (2018) El rendimiento laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos".	El presente estudio de investigación se medirá a través del cuestionario tomando como referencia; El rendimiento laboral tiene 5 dimensiones las cuales son: la innovación, creación de nuevas cosas, la satisfacción, se refiere a la actitud que le da cada colaborador a su trabajo la eficiencia, es la consecuencia que da el colaborador a su trabajo, el crecimiento laboral, es el crecimiento personal dentro de la empresa y la calidad.	Innovación	El cumplimiento de los Objetivos.	<b>Ordinal</b>
			Satisfacción	Lograr ventaja competitiva.	
			eficiencia	Grado de compromiso e identificación con el trabajo	
			Crecimiento laboral	Logros en su vida laboral y personal	
			Calidad	Utilización correcta de los recursos disponibles.	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CESTEC, HUARAZ -2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022.</p>	<p>H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022; Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa cestec, Huaraz -2022.</p>	<p><b>Inteligencia emocional</b></p>	<p>Autoconocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidades sociales</p>	<p>Conocimiento de sí mismo. Autoevaluación Control del comportamiento. Ambiente laboral Interés por los demás Saber escuchar. Trabajo en equipo Resolución de conflictos</p>	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b> No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p><b>Población:</b> <b>50</b></p> <p><b>Muestra:</b> <b>50</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación de la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022 Determinar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022 Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la innovación en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022 H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p>	<p><b>Rendimiento laboral</b></p>	<p>Innovación satisfacción eficiencia Crecimiento laboral. Calidad</p>	<p>El cumplimiento de los Objetivos. Lograr ventaja competitiva. Grado de compromiso e identificación con el trabajo Logros en su vida laboral y personal Utilización correcta de los recursos disponibles.</p>	

<p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la Eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022?</p>	<p>Determinar la relación de la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>Determinar la relación de la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>Determinar la relación de la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p>	<p>H0: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>H0: Existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>H0: Existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento laboral en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022</p> <p>H0: Existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad en los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022.</p>				
---	---	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

**Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_**

<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Autoconocimiento</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Conocimiento de sí mismo</b>					
1. ¿Considera usted., que siente satisfacción al realizar su trabajo?					
2. ¿Usted Desarrolla todas sus habilidades dentro de la empresa?					
<b>Autoevaluación</b>					
3. ¿Usted siente que puede reconocer mejor sus habilidades dentro del trabajo?					
4. ¿Considera usted que la autoevaluación es importante en cada trabajador?					
<b>Autorregulación</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Control de comportamiento</b>					
5. ¿En su labor diaria constantemente se enfrenta a situaciones críticas?					
6. ¿Considera usted que es capaz de reconocer sus pensamientos y controlar sus impulsos?					
<b>Motivación</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Ambiente laboral</b>					
7. ¿Considera Ud. Que en la empresa valoran su trabajo?					
8. ¿Usted considera que existe un buen clima laboral?					
<b>Empatía</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Interés por los demás</b>					
9. ¿A usted le interesa que sus compañeros realicen un buen trabajo?					
10. ¿Considera que es importante la ayuda a los nuevos trabajadores?					
<b>Saber escuchar</b>					
11. ¿Usted escucha y analiza las sugerencias que le brindan en su trabajo?					
12. ¿Ud. Sabe escuchar y empatizar con las emociones de los demás?					
<b>Habilidades Sociales</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Trabajo en equipo</b>					
13. ¿El trabajo en equipo es importante para poder tener un mejor desempeño?					

14. ¿Habitualmente se realizan trabajos en equipo?					
<b>Resolución de problemas</b>					
15. ¿Busca los medios necesarios para poder resolver los problemas dentro de la empresa?					
16. ¿Usted comunica a sus superiores los problemas dentro de la empresa?					
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Innovación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>El cumplimiento de los objetivos</b>					
17. ¿Usted siente que está comprometido con los objetivos de la empresa?					
18. ¿Usted propone iniciativas ante los retos o problemas que existe en el camino hacia los objetivos de la empresa?					
19. ¿Usted comprende con facilidad los objetivos que se establecen dentro de la institución?					
<b>Satisfacción</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Lograr ventaja competitiva</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
20. ¿Una de las estrategias para lograr la ventaja competitiva son las habilidades que tienen sus trabajadores?					
21. ¿Usted cumple con las estrategias propuestas dentro de la empresa ?					
<b>Eficiencia</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Grado de compromiso e identificación con el trabajo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
22. ¿Ud. considera importante la puntualidad al entregar los trabajos que se le asignan?					
23. ¿Ud. siente que cumple con las tareas encomendadas a pesar de la ausencia del jefe?					
24. ¿Ud. se siente identificado con la empresa?					
<b>Crecimiento laboral</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Logros en su vida laboral y personal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
25. ¿Usted considera que hay oportunidades de desarrollo personal dentro de la empresa?					
26. ¿Considera usted que su buen desempeño le permite crecer profesionalmente en la empresa?					
27. ¿Considera que sus logros dentro de la empresa son recompensados?					
<b>Calidad</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>
<b>Utilización correcta de los recursos disponibles</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
28. ¿Consideras que los recursos o materiales que brinda la empresa se encuentran en óptimas condiciones?					
29. ¿Usted tiene a disposición los recursos necesarios para poder trabajar?					
30. ¿Utiliza los recursos de la empresa de manera eficiente?					

### Anexo 03



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted?, que siente satisfacción al realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Usted Desarrolla todas sus habilidades dentro de la empresa?	Si		Si		Si		
3	¿Usted siente que puede reconocer mejor sus habilidades dentro del trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la autoevaluación es importante en cada trabajador?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿En su labor diaria constantemente se enfrenta a situaciones críticas?	Si		Si		Si		
6	¿Considera usted que es capaz de reconocer sus pensamientos y controlar sus impulsos?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Usted que en la empresa valoran su trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Usted considera que existe un buen clima laboral?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿A usted le interesa que sus compañeros realicen un buen trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Considera que es importante la ayuda a los nuevos trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Usted escucha y analiza las sugerencias que le brindan en su trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Ud. Sabe escuchar y empatizar con las emociones de los demás?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿El trabajo en equipo es importante para poder tener un mejor desempeño?	Si		Si		Si	
14	¿Habitualmente se realizan trabajos en equipo?	Si		Si		Si	
15	¿Busca los medios necesarios para poder resolver los problemas dentro de la empresa?	Si		Si		Si	
16	¿Usted comunica a sus superiores los problemas dentro de la empresa?	Si		Si		Si	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Heredia Llatas Flor Delicia

**DNI:** 41365424

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico 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

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

Lima, 28 de setiembre de 2022.



Firma del Experto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Innovación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	¿Usted siente que está comprometido con los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si	
2	¿Usted propone iniciativas ante los retos o problemas que existe en el camino hacia los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si	
3	¿Usted comprende con facilidad los objetivos que se establecen dentro de la institución?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	¿Una de las estrategias para lograr la ventaja competitiva son las habilidades que tienen sus trabajadores?	Si		Si		Si	
5	¿Usted cumple con las estrategias propuestas dentro de la empresa ?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 3: Eficiencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿Ud. considera importante la puntualidad al entregar los trabajos que se le asignan?	Si		Si		Si	
7	¿Ud. siente que cumple con las tareas encomendadas a pesar de la ausencia del jefe?	Si		Si		Si	
8	¿Ud. se siente identificado con la empresa?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 4: Crecimiento laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9	¿Usted considera que hay oportunidades de desarrollo personal dentro de la empresa?	Si		Si		Si	
10	¿Considera usted que su buen desempeño le permite crecer profesionalmente en la empresa?	Si		Si		Si	
11	¿Considera que sus logros dentro de la empresa son recompensados?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 5: Calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	¿Consideras que los recursos o materiales que brinda la empresa se encuentran en óptimas condiciones?	Si		Si		Si	
13	¿Usted tiene a disposición los recursos necesarios para poder trabajar?	Si		Si		Si	
14	¿Utiliza los recursos de la empresa de manera eficiente?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia                      DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

**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

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

Lima, 28 de setiembre de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted?, que siente satisfacción al realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Usted Desarrolla todas sus habilidades dentro de la empresa?	Si		Si		Si		
3	¿Usted siente que puede reconocer mejor sus habilidades dentro del trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la autoevaluación es importante en cada trabajador?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿En su labor diaria constantemente se enfrenta a situaciones críticas?	Si		Si		Si		
6	¿Considera usted que es capaz de reconocer sus pensamientos y controlar sus impulsos?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Usted que en la empresa valoran su trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Usted considera que existe un buen clima laboral?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿A usted le interesa que sus compañeros realicen un buen trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Considera que es importante la ayuda a los nuevos trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Usted escucha y analiza las sugerencias que le brindan en su trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Ud. Sabe escuchar y empatizar con las emociones de los demás?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿El trabajo en equipo es importante para poder tener un mejor desempeño?	Si		Si		Si	
14	¿Habitualmente se realizan trabajos en equipo?	Si		Si		Si	
15	¿Busca los medios necesarios para poder resolver los problemas dentro de la empresa?	Si		Si		Si	
16	¿Usted comunica a sus superiores los problemas dentro de la empresa?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson                      DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**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

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

Lima, 28 de setiembre de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Innovación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Usted siente que está comprometido con los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si	
2	¿Usted propone iniciativas ante los retos o problemas que existe en el camino hacia los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si	
3	¿Usted comprende con facilidad los objetivos que se establecen dentro de la institución?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción</b>	Si	No	Si	No	Si	No
4	¿Una de las estrategias para lograr la ventaja competitiva son las habilidades que tienen sus trabajadores?	Si		Si		Si	
5	¿Usted cumple con las estrategias propuestas dentro de la empresa ?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 3: Eficiencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿Ud. considera importante la puntualidad al entregar los trabajos que se le asignan?	Si		Si		Si	
7	¿Ud. siente que cumple con las tareas encomendadas a pesar de la ausencia del jefe?	Si		Si		Si	
8	¿Ud. se siente identificado con la empresa?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 4: Crecimiento laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No
9	¿Usted considera que hay oportunidades de desarrollo personal dentro de la empresa?	Si		Si		Si	
10	¿Considera usted que su buen desempeño le permite crecer profesionalmente en la empresa?	Si		Si		Si	
11	¿Considera que sus logros dentro de la empresa son recompensados?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 5: Calidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Consideras que los recursos o materiales que brinda la empresa se encuentran en óptimas condiciones?	Si		Si		Si	
13	¿Usted tiene a disposición los recursos necesarios para poder trabajar?	Si		Si		Si	

14	¿Utiliza los recursos de la empresa de manera eficiente?	Si		Si		Si	
----	--	----	--	----	--	----	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson                      DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración  
  MBA – Administración de Negocios

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

Lima, 27 de setiembre de 2022.

  
-----  
Firma del Experto

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera usted., que siente satisfacción al realizar su trabajo?	Sí		Sí		Sí		
2	¿Usted Desarrolla todas sus habilidades dentro de la empresa?	Sí		Sí		Sí		
3	¿Usted siente que puede reconocer mejor sus habilidades dentro del trabajo?	Sí		Sí		Sí		
4	¿Considera usted que la autoevaluación es importante en cada trabajador?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿En su labor diaria constantemente se enfrenta a situaciones críticas?	Sí		Sí		Sí		
6	¿Considera usted que es capaz de reconocer sus pensamientos y controlar sus impulsos?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Considera Ud. Que en la empresa valoran su trabajo?	Sí		Sí		Sí		
8	¿Usted considera que existe un buen clima laboral?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿A usted le interesa que sus compañeros realicen un buen trabajo?	Sí		Sí		Sí		
10	¿Considera que es importante la ayuda a los nuevos trabajadores?	Sí		Sí		Sí		
11	¿Usted escucha y analiza las sugerencias que le brindan en su trabajo?	Sí		Sí		Sí		
12	¿Ud. Sabe escuchar y empatizar con las emociones de los demás?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades sociales</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿El trabajo en equipo es importante para poder tener un mejor desempeño?	Sí		Sí		Sí		
14	¿Habitualmente se realizan trabajos en equipo?	Sí		Sí		Sí		
15	¿Busca los medios necesarios para poder resolver los	Sí		Sí		Sí		

	problemas dentro de la empresa?					
16	¿Usted comunica a sus superiores los problemas dentro de la empresa?	Si		Si		Si

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: García Yovera Abraham José                      DNI: 80279538

Especialidad del validador: Magister en Gestión del Talento Humano

**Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

*(Pertinencia: El dem corresponde al concepto teórico formulado.)*

**3) Relevancia:** El dem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3) Claridad:** Se entiende en dificultad alguna el enunciado del dem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 01 de octubre de 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Claridad <sup>b</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Innovación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Usted siente que está comprometido con los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si	
2	¿Usted propone iniciativas ante los retos o problemas que existe en el camino hacia los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si	
3	¿Usted comprende con facilidad los objetivos que se establecen dentro de la institución?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción</b>	Si	No	Si	No	Si	No
4	¿Una de las estrategias para lograr la ventaja competitiva son las habilidades que tienen sus trabajadores?	Si		Si		Si	
5	¿Usted cumple con las estrategias propuestas dentro de la empresa ?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 3: Eficiencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿Ud. considera importante la puntualidad al entregar los trabajos que se le asignan?	Si		Si		Si	
7	¿Ud. siente que cumple con las tareas encomendadas a pesar de la ausencia del jefe?	Si		Si		Si	
8	¿Ud. se siente identificado con la empresa?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 4: Crecimiento laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No
9	¿Usted considera que hay oportunidades de desarrollo personal dentro de la empresa?	Si		Si		Si	
10	¿Considera usted que su buen desempeño le permite crecer profesionalmente en la empresa?	Si		Si		Si	
11	¿Considera que sus logros dentro de la empresa son recompensados?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 5: Calidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Consideras que los recursos o materiales que brinda la empresa se encuentran en óptimas condiciones?	Si		Si		Si	
13	¿Usted tiene a disposición los recursos necesarios para poder trabajar?	Si		Si		Si	
14	¿Utiliza los recursos de la empresa de manera eficiente?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: García Yovera Abraham José DNI: 80278538

Especialidad del validador: Magister en Gestión del Talento Humano

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

(Pertinencia: El dem corresponde al concepto/tema formulado.

**Índice:** El dem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del dem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los dems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de octubre de 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

## Fiabilidad

### Escala: Inteligencia emocional

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	16

### Escala: Rendimiento laboral

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	14

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0:0,5[	Inaceptable
[0,5:0,6[	Pobre
[0,6:0,7[	Débil
[0,7:0,8[	Aceptable
[0,8:0,9[	Bueno
[0,9: 1[	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,198	50	,000	,762	50	,000
Rendimiento laboral	,178	50	,000	,756	50	,000

***Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.***

<b>Valor de Rho / Rango</b>	<b>Significado / Relación</b>
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Hernández & Fernández, (2014)

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## CARTA DE RESPUESTA

**Srta:**

**Yesseny Evelin Morales Veramendi**

**Bachiller de la carrera de Administración.**

**Presente:**

Mediante la presente carta hago respuesta al documento enviado el día 25 de octubre del presente año por la señorita **YESSENYA EVELIN MORALES VERAMENDI** identificada con DNI: 73171232, en virtud del cual nos solicita permiso para realizar su investigación dentro de la institución para que pueda obtener el grado de licenciada.

Pues bien, he revisado su solicitud y doy por aceptada su pedido para que pueda realizar las investigaciones correspondientes dentro de nuestra institución, **y la publicación de la misma.**

Esperando contribuya en la mejora del servicio que presta a la comunidad nuestra institución educativa me despido de usted.

Huáraz, 27 de octubre del 2022.

Atentamente,



**ING. JOSE LUIS CARLOS CHAVEZ**  
**COORDINADOR ACADÉMICO**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cestec, Huaraz -2022", cuyo autor es MORALES VERAMENDI YESSENYA EVELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 07 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE <b>DNI:</b> 80270538 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 07- 12-2022 09:41:45

Código documento Trilce: TRI - 0477451