



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical  
S.A.C., Santiago de Surco 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Santana Ccasani, Ursula (orcid.org/0000-0003-3743-1982)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (orcid.org/000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios, por la bendición de la vida, A mi madre Victoria Ccasani Barreto y a mi padre Otelo Santana León por su amor infinito y su apoyo incondicional, a mis sobrinos Dominick y Evans que son como mis hijos, motor de seguir adelante y por último y no menos importante a mis querida hermana Cynthia Santana Ccasani por la motivación y amor que me brindan siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por la fe que me ha concedido guiándome en cada paso de mi vida, A mi madre por el esfuerzo y dedicación a lo largo de mi formación. A mi sobrino y mis hermanos por ser la motivación día a día, gracias.

Agradezco a mi asesor de tesis el estimado Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco, por los conocimientos, paciencia y enseñanzas facilitados en la realización de esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	44
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	44
3.2 Variables y operacionalización.....	45
3.3 Población y muestra.....	50
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	51
3.5 Procedimiento .....	56
3.6 Métodos de análisis de datos.....	56
3.7 Aspectos éticos .....	57
IV. RESULTADOS.....	51
V. DISCUSIÓN .....	59
VI. CONCLUSIONES .....	62
VII. RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS .....	76

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ANEXO 3 CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA EFECTIVIDAD

ANEXO 4: CUADRO DE TABULACIÓN EN EXCEL

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 6 REPORTE DEL SOFTWARE TURNITIN

ANEXO 7 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de la operacionalización de la variable .....	47
Tabla 2 Validación por juicio de expertos .....	52
Tabla 3 Validación por juicio de expertos .....	53
Tabla 4 <i>Nombre de expertos</i> .....	53
Tabla 5 <i>Valores de confiabilidad</i> .....	54
Tabla 6 <i>Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global</i> .....	55
Tabla 7 <i>Estadístico de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario variable 1</i> .....	55
Tabla 8 <i>Estadístico de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario variable 2</i> .....	55
Tabla 9 <i>Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman</i> .....	51
Tabla 10 <i>Prueba de hipótesis correlacional entre Inteligencia emocional y la efectividad</i> .....	52
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis correlacional entre Autoconocimiento y la efectividad</i> .....	53
Tabla 12 <i>Prueba de hipótesis correlacional entre Autorregulación y la efectividad</i> .....	54
Tabla 13 <i>Prueba de hipótesis correlacional entre Motivación y la efectividad</i> .....	55
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y la efectividad</i> .....	57
Tabla 15 <i>Prueba de hipótesis correlacional entre habilidades sociales y la efectividad</i> .....	58

## RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general analizar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019. El Diseño de la investigación fue no Experimental, transversal y correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 50 colaboradores Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019., Se trabajó con el total de la población, es decir se trabajó con una muestra censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.882, lo cual significa una alta confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 85% por parte de los expertos, calificándose como un promedio de valoración excelente.

De manera global, se concluye que existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa; es decir que ante la presencia de una buena gestión de las habilidades personales y habilidades sociales en los colaboradores mayor será los resultados efectivos en la empresa, el coeficiente es significativo estadísticamente al 0.05, siendo la magnitud del coeficiente moderado (0.566), denotando además una relación positiva moderada, quedando confirmado con la significancia Estadística.

**Palabras Clave:** inteligencia emocional, efectividad, habilidades sociales y habilidades personales.

## **ABSTRACT**

In the present investigation it was had like general target to analyze to what extent the emotional intelligence is related to the effectiveness in the company Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019. The Design of the investigation was not Experimental, transverse and correlational. The population study object was shaped by 50 collaborators Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019. It worked with the total population, that is, it worked with a censal sample. The technique used was the survey. The instrument used was the questionnaire, which obtained a Cronbach alpha of 0.882, which means high statistical reliability, and 85% content validation by experts, rated as an excellent valuation average.

Globally, it is concluded that there is a positive relationship between emotional intelligence and effectiveness in the company; that is, in the presence of good management management of personal skills and social skills in employees the greater the effective results in the company, the coefficient is statistically significant at 0.05, being the magnitude of the moderate coefficient (0.566), also denoting a positive relationship, confirmed with the statistical significance.

Keywords: emotional intelligence, effectiveness, social skills and personal skill

## I INTRODUCCIÓN

Hoy en día se ha determinado el estudio de diferentes problemáticas con respecto al manejo y control de la inteligencia emocional en las organizacionales, trayendo consigo muchos cambios significativos que ha servido como pilares de mejora para que muchas organizaciones puedan llevar un mayor control de eficiencia empresarial. El mercado laboral es cambiante y esto determina que las empresas se vean obligadas a cambiar muchos métodos de trabajo para implementar nuevos procesos de gestión que ayuden a que la empresa logre resultados efectivos en cuanto a rendimiento y posicionamiento. De esta manera es importante la capacidad de contratar nuevos colaboradores que sean valorados por su aporte en conocimientos y características fundamentales del adecuado manejo de la inteligencia emocional.

En el plano internacional lo dice el conocido psicólogo estadounidense Daniel Goleman, que saltó a la fama internacional en 1995 al publicar su libro "Inteligencia emocional", es aquella habilidad de comprender nuestro sentir, sensaciones y también del prójimo, de sentimientos de satisfacción y de poder manejar bien las emociones en nosotros mismos y en los demás. Robert Cooper, opina que la inteligencia emocional es la habilidad de sentir, entendiendo y aplicando eficientemente la fuerza de las emociones para la vida, información y capacidades, conexión e influencia con el interior y la sociedad.

En el contexto Nacional podemos considerar el problema de la empresa Coca Cola mencionado por el ejecutivo Roberto Goizueta. El problema que surgió en esta organización fue muy conocido y denominado como la caída más grande de Coca Cola. Esto se debió por el inadecuado manejo y control en la innovación del producto original, querer mejorarlo o cambiarlo sin previo análisis de estudio de marketing le costó a la empresa grandes pérdidas. No obstante Coca Cola fue capaz de reorganizarse y de revertir el aparente fracaso en una oportunidad, siendo el centro de noticia por todos los medios de comunicación y el centro de atención del público consumidor; a tal punto que logro que esta situación sea manejada de manera

positiva, aprovechándose la publicidad de estos medios para presentar lo que sería el realce de la marca y la distinción del producto original de la empresa.

Por ello, es importante la integración de todas las áreas en un equipo concentrado y fuerte para lograr grandes resultados que incremente el buen desempeño en la organización. Goizueta, gerente de Marketing quien con el poder de reconocer y anticipar la reacciones de los demás y lograr una buena comunicación con ellos, fue capaz de enfrenta y asumir la gran responsabilidad del problema en aquel momento, aprovechando los errores que habían surgido para realizar la participación activamente dela resolución del problema, dotado de la capacidad de sacar lo mejor lo demás, ayudando a desarrollar y a mejorar logró enfrentar la realidad de los hechos con valor estratégico determinando un aparente fracaso total de esta imponente marca al éxito total de Coca Cola.

Entonces, Cuanto más grande es la empresa, más importante es que los empresarios y colaboradores cultiven la inteligencia emocional para participar en la resolución de posibles conflictos en el trabajo y lograr el crecimiento de los objetivos y metas de la empresa. El ejecutivo inteligente emocionalmente puede acortar tiempos muertos identificando el sentimiento que se oculta detrás del verdadero problema, siendo capaz de llegar con facilidad al corazón de la cuestión y resolución del problema.

A nivel local la empresa Rottman Medical SAC es importadora y distribuidora de equipos médicos, materiales e insumos del rubro odontológico, que ha sabido posicionarse en su público objetivo de manera positiva ofreciendo siempre un servicio adecuado y diferenciado al cliente. El objetivo principal de la empresa es lograr un posicionamiento internacional basado en calidad y confianza, para ello viene trabajando y desarrollando métodos de gestión e innovación que han ayudado al crecimiento de esta; logrando determinar un valor muy importante en el posicionamiento de las marcas principales que maneja y con las que se identifica la empresa. Sin embargo, a pesar de lo mencionado y destacado se ha logrado identificar ciertas deficiencias las cuales han dificultado alcanzar un progresivo

desarrollo y logros organizacional. Así mismo generando conflictos entre las áreas que conlleva a un clima laboral negativo producto al inadecuado manejo de habilidades sociales y personales de cada colaborador en saber gestionar adecuadamente una problemática o manejar situaciones complicadas con los clientes.

Otro punto observado es que hay ausencia en el manejo emocional en cuanto al trato y atención de los clientes ya que muchos de ellos presentan quejas de una mala atención, ya sea por información de productos y servicios que no corresponde, la demora en la atención de resolución de problemas, en este caso mencionamos a la fallas o mal estado de los productos ofrecidos y por ello se genera mal estar en el cliente esto es debido a la falta de empatía que muchos de los colaboradores no manejan adecuadamente, la falta de habilidades personales determina la buena atención que el colaborador pueda brindar no solo al cliente sino también sus compañeros de trabajando logrando manejar una estabilidad laboral y profesional que en conjunto de la organización pueda conseguir la efectividad mediante el control y manejo de la inteligencia emocional.

Por otro lado, mencionamos la falta de compromiso y motivación en la realización de trabajos en equipo ya que todas las áreas trabajan de manera coordinada y sistemática, es decir al tener falencias en una de las áreas las demás se verán perjudicadas y esto genera atrasos y dificultad en el buen desempeño laboral. Estos puntos débiles que se han podido observar las cuales generan un bajo rendimiento laboral. Esta información se llegó a obtener mediante la observación y evaluación del desempeño profesional y rendimiento de todas las áreas respectivas, ya que trimestralmente son sometidas a exámenes rigurosos de conocimientos técnicos y desarrollo cognitivo profesional.

Finalmente mencionada la problemática existente en la empresa, nace la pregunta ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019? Donde buscamos investigar la correlación existente de estas dos variables y poder llegar a fijar alternativas de mejora para la organización.

En cuanto al problema general planteado, fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019? Y los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y la efectividad de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago Surco 2019?; ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?; ¿Cuál es la relación entre la motivación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?; ¿Cuál es la relación entre la empatía y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019? Y ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?

El presente trabajo investigativo se justifica en: Justificaron teórica, en él se resumen los postulados del marco teórico, lo que nos permite proponer un estudio, cuyo objetivo es de optar teorías existentes sobre la inteligencia emocional y su relación con efectividad en la empresa, dado que en la actualidad es muy importante entender su correlación, También es esencial obtener nociones que nos proporcionen una base teórica fundamental para estas variables y dimensiones del estudio. En consecuencia, el presente estudio servirá de referencia para próximas investigaciones aportando conocimientos básicos sobre la inteligencia y la efectividad en el área de ventas.

Justificación práctica, el presente estudio nos posibilitará analizar cómo se relaciona la inteligencia emocional con la efectividad en la empresa Rottman Medical, ya sea por sus elementos de autoconocimiento, empatía, autorregulación, motivación y habilidades sociales de los colaboradores. Establecer la relación entre inteligencia emocional y eficacia será posible con los datos recogidos para cada variable, esto a fin de mejorar la gestión de la organización, cuyos resultados servirán para fortalecer la buena atención y corregir puntos débiles de tal manera habrá un mejor desarrollo organizacional.

Justificación metodológica. se realizó la encuesta ya que el estudio reuniría información que será muy útil para comprender la relación actual entre la inteligencia

emocional y la eficacia en el S.A.C. Rottman Medical, También, se desarrollará un procesamiento de datos empleando el SPSS para analizar los hallazgos del estudio y emplear las interpretaciones de los porcentajes arrojados para validar o rechazar la relación de las variables ya presentadas y su correlación con sus dimensiones que intervienen en su aplicación, ante ello se seguirá las pautas del Manual de Investigación de Normas APA.

En función de todo esto se estableció como objetivo general: □ Describir cómo se relaciona la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019 y objetivos específicos: Identificar la relación existente entre autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019; Identificar la relación existente entre autorregulación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019; Identificar la relación existente entre motivación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019; Identificar la relación existente entre empatía y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019 y Identificar la relación existente entre habilidades sociales y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019

Y por último se definición como hipótesis general: existe relación entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019 y como hipótesis específicas: Existe relación entre el autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman medical S.A.C., Santiago de Surco 2019; Existe relación entre la autorregulación y la efectividad en la empresa Rottman medical S.A.C., Santiago de Surco 2019; Existe relación entre la motivación y la efectividad en la empresa Rottman medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, Existe relación entre la empatía y la efectividad en la empresa Rottman medical S.A.C., Santiago de Surco 2019 y Existe relación entre las habilidades sociales y la efectividad en la empresa Rottman medical S.A.C., Santiago de Surco 2019.

## II MARCO TEÓRICO

Por otra parte están los antecedentes internacionales, iniciando con Hernández , Rodríguez & Poleth (2017) en su tesis La inteligencia emocional y su relación con la cultura organizacional, con los colaboradores de la empresa constructora local, perteneciente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, donde su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la cultura organizacional, utilizaron métodos de observación, entrevista, cuestionarios y 300 trabajadores como parte de la población. La modalidad empleada es mixta, cualitativo con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental-trasversal y alcance descriptivo.

Se utilizó la herramienta estadística SPSS (Statistical Program for Social Science) versión 19 para analizar los datos. La validez de contenido y la fiabilidad de la prueba se evalúan por medio del coeficiente alfa de Crombrach, derivado de los cuestionarios IE y CO, respectivamente, que arroja valores alfa de 0,952-0,785 y 0,943-0,803, respectivamente. El coeficiente Rho de Spearman se emplea para evaluar la relación entre variables. Sus valores varían de -1 a +1, donde el signo indica la dirección de la correlación y el valor numérico refleja la intensidad del vínculo entre ambas variables. Concluyendo estos resultados de una relación mayor significativa entre la inteligencia emocional y la cultura organizacional IE y la CO procedente a: considerar las emociones y sentimientos de los demás, estableciendo metas marcadas a corto tiempo (coeficiente de correlación de ,948\*\*).

Pereira (2012) en su estudio Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Servipuertas S.A., la metodología aplicada en la investigación consistió en un tipo descriptivo y diseño correlacional, se aplicó el estudio teniendo 36 colaboradores como población. El objetivo fue medir la conexión entre estas dos variables, Como resultado, puede decirse que el personal muestra un grado medio de inteligencia emocional, esto indica que pueden manejar situaciones conflictivas y cambiar de actitud ante las dificultades, los resultados muestran que el 72% de la población se sitúa por encima

del promedio, y que el 81% de los empleados encuestados muestra altos niveles de cumplimiento. Sin embargo, se encontró una asociación menor utilizando el coeficiente de Pearson, lo que sugiere que la inteligencia emocional tiene poco efecto a largo plazo sobre el rendimiento del personal en la empresa. En este sentido, y basándose en el estudio realizado, se puede confirmar que los siguientes factores no guardan una relación significativa entre sí.

En la tesis de Rivas (2014) acerca de la inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A.", donde su objetivo era determinar la conexión existente entre inteligencia emocional establecido en el desempeño laboral del personal de la empresa Proasetel. La presente investigación utilizó un diseño mixto con una técnica no experimental y una metodología correlacional. Permitiendo de esta manera el grado relacional entre las variables en estudio.

La población fue de 30 colaboradores. Concluyendo de esta manera la relación que muestra un alto puntaje en elementos de la inteligencia emocional mediante un óptimo desempeño laboral donde se logró ubicar un puntaje alto y satisfactorio, siendo de manera contrario con respecto a los colaboradores que llegaron a un puntaje relativamente bajo se concluye que se debe manejar adecuadamente la selección del personal y los filtros correspondiente sobre el factor de la inteligencia emocional.

En el trabajo investigativo de Férreo (2016) denominado "Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas" cuya investigación fue elaborado en la ciudad de Madrid, nos menciona de que a lo largo del tiempo existieron estudios buscando y tratando de conceptualizar la Inteligencia Emocional, formación Laboral y el Desempeño, teniendo como objetivo general determinar "la relación entre la Inteligencia emocional de los supervisores de los equipos de trabajo con el Desempeño Laboral de los equipos de trabajo bajo la directa responsabilidad. Entonces, se incluyó que los indicadores

psicodemográficos, determinan la formación a través de un programa donde se pueda intervenir en la formación emocional y social de la persona, logrando influir de manera directa en la mejora de la inteligencia emocional. Así, se empleó el TMMS-24 para supervisar la evaluación de la TECA y la inteligencia interpersonal mediante la variable empatía y algoritmos específicos de la empresa (CC). Mediante de la creación de las pruebas realizadas y en el estudio, fue posible mostrar una influencia considerable en la conexión de las variables analizadas.

Según el estudio de Jerome (2014) “La relación entre la inteligencia emocional y la efectividad de liderazgo de los comandantes de navíos de la Marina EE.UU.” el objetivo era determinar la conexión que existe entre los puntajes de inteligencia emocional con la efectividad del liderazgo. Concluye que, si se muestra vínculo directo en el rendimiento de aquellos comandantes con puntajes significativamente alto, así mismo de un mayor éxito profesional y personal. Un beneficio agregado es la facilidad de mejorar de acuerdo al desempeño de cada colaborador; sin embargo, la investigación hasta la fecha no ha demostrado de manera final sobre el grado de participación que los oficiales contribuyen para una mayor efectividad del liderazgo. Afirmando que no hubo diferencias en las calificaciones por tipo de buque CO. Aunque no hubo cambios significativos en las puntuaciones de los oficiales por tipo de buque, sexo o rango, sí hubo una variación notable en las puntuaciones de eficacia de liderazgo de los graduados de la Academia Naval de los Estados Unidos. Por último, el grado de justicia empresarial del liderazgo que se adapta a TalentSmart y el grado de acción del liderazgo, que es una variación a la mayor importancia de TalentSmart, indican una relación sustancial entre la gestión social y el liderazgo de CO evaluado por la XO.

Asimismo, están los antecedentes nacionales, que Según Acuña (2017) en la investigación realizada sobre la Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”. Tuvo por objetivo general determinar la existencia de conexión entre la inteligencia emocional y desempeño laboral. Un total de 120 empleados de la organización

constituyeron la población objeto de investigación, siendo 92 los empleados susceptibles de constituir la muestra. El estudio metodológico utilizó un diseño cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. La toma de la encuesta se realizó en dos cuestionarios adecuadamente estructurados, de acuerdo a los parámetros de la escala de medición Likert. En consecuencia, concluye que, la inteligencia emocional y el éxito profesional están clara y significativamente correlacionados. Con una puntuación de 0,863 y un nivel de significación de 0,000, se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de la variable de inteligencia emocional. Según las estadísticas, esto sugiere que el instrumento de estudio es bastante fiable. Además, el valor de Rho Spearman del instrumento es de 0,666.

Alcántara (2017) desarrollo denominado Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, tuvo como objetivo principal poder determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se utilizó la metodología hipotética deductiva, de tipo aplicada, con un diseño existente no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Se estudió una población de 839 trabajadores administrativos donde se aplicó la muestra probabilística aleatorio simple donde se obtuvo como muestra el resultado de 264 colaboradores. Para la medición de variables se usó dos test de cuestionarios de tipo Likert y la confiabilidad del instrumento se aplicó mediante el estadístico Alfa de Cronbach con un resultado de 0.949, esto indica que el instrumento tiene un porcentaje de confiabilidad alta. Se determinó por el Rho de Spearman como dato el 0.787, donde refleja una correlación positiva significativa entre las variables. Concluyendo que hay fuerte conexión entre las variables analizadas, a un nivel de significación alto de  $p = 0,000 < 0,01$ .

Acorde a la investigación de Flores (2018) denominada habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de san juan de Lurigancho, 2016, tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de las promotoras educativas. La metodología empleada fue de tipo correlacional y aplicada, también se

considerando a 50 colaboradores de la empresa como parte de la población. Concluyendo de esta manera que, las habilidades sociales si muestran relación directa y significativa con el desempeño laboral de las promotoras educativas con una data estadística de ( $Rho=0,788$ ) ( $p=0.001$ ) de este modo se aprobó la hipótesis planteada y esta relación muestra un nivel alto.

Tacza (2018) En el estudio acerca de la Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora industrial líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018, presenta como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en cuestión. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal y el estudio de nivel descriptivo-correlacional. Se realizó una encuesta a 21 colaboradores de la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C. Asimismo, se realizó la prueba estadística de correlaciones Rho de Spearman teniendo como resultado estadístico el 0,625 y el nivel de significancia bilateral de 0,002; entonces; se evidencia la hipótesis que determina la relación significativa en ambas variables. Se concluye que, existe una conexión de manera directa y significativa bilateral del 62,5% entre la variable motivación y el desempeño laboral.

Fajardo (2017) en su tesis “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en las tele operadoras de Es Salud en Línea Lima -2017” ha tenido como objetivo poder determinar la relación causa efecto de las variables inteligencia Emocional y el desempeño laboral. Se siguió un enfoque cuantitativo, de tipo básico, bajo un diseño correlacional, se empleó la encuesta como técnica para la recopilación de información, la población fue determinada por 175 colaboradores del Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social y una muestra de 120 teleoperadoras. En relación a la instrumentalización, el análisis y la definición de los resultados en la contratación de la hipótesis general, se logró determinar la siguiente conclusión: Se encontró que los datos son confiables con un valor de Alfa de Cronbach de 0,920, superior a 0,7. Adicionalmente, los resultados revelan una

relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral del personal, con un valor  $p = 0,925$  (Rho de Spearman).

Por otro lado, están las bases teóricas que sustentaron el estudio, iniciando con inteligencia emocional, es aquella habilidad de descifrar, manejar y desarrollar nuestras emociones, ayudando a efectuar una mejor comunicación de manera efectiva, relacionarse con otras personas aminorando conflictos futuros. Ante esta realidad podemos determinar que existen personas que tienen un mejor desempeño en cuanto al desarrollo de su inteligencia a comparación de otras que va en relación al desempeño lógico y analítico. Siendo el caso en la hora de la contratación o entrevista laboral que determina distintas capacidades para la evaluación pertinente del colaborador, de esta manera se podrá identificar las capacidades en cuanto a la inteligencia emocional que el postulante pueda manejar, la cual pueda desarrollar de acuerdo a las funciones requeridas en el puesto solicitado.

La inteligencia emocional es sin duda una importante habilidad de comunicación que un buen colaborador debe manejar. Saber entender una situación y responder ante ello buscando una la manera adecuada de dirigirse y dar solución es crucial a la hora de formar equipos de trabajos de alto rendimiento.

Drigas, & Papoutsi, (2019) cita a El modelo mixto de Daniel Goleman (1998) destaca el concepto de inteligencia emocional como aquella capacidad de identificar nuestras propias emociones y las del resto, para inspirarnos a nosotros mismos e inspirar a los demás, manejando las emociones para conseguir mejor resultados de los demás y de nosotros mismos logrando mejorar nuestras relaciones. La Inteligencia Emocional describe las diferentes capacidades, en el desarrollo general de la inteligencia académica, profesional y social del ser humano (p. 60).

De tal manera que podemos afirmar la importancia de esta en cualquier ámbito y contexto, la cual busca el desarrollo de los vínculos sociales y habilidades sociales contribuyendo en el bienestar personal y repercutir en el adecuado desempeño laboral.

Cali, Fierro & Sempertegui, (2015) en su libro Inteligencia emocional citan a Daniel Goleman:

Goleman muestra que, para desarrollar inteligencia emocional, es esencial ser consciente de la emoción experimentada durante la acción, de esta manera analizar y expresarlo asertivamente, hacia la ejecución del objetivo. Es importante reconocer las emociones en las demás personas, mostrar empatía, así poder establecer relaciones personales e interpersonales de manera saludables. La sabiduría emocional nos revela el uso sabio de nuestras emociones, en forma de guía para el desarrollo y comportamiento, lo que permitirá un camino de exitoso en la persona, esto ser debido a que no siempre la parte intelectual/ académica logra conseguir los objetivos personales y/profesionales. (Goleman, 1996)

Gribble, ladyshefsky y Parsons (2017) cita a Multi- servicios Health Systems (2011) La inteligencia emocional (IE) tiene como concepto al conjunto de habilidades y emociones que repercuten de forma directa en la percepción de sentimientos. Expresar, desarrollar y mantener relaciones sociales, frente a diferentes desafíos personales y profesionales usando información emocional de forma adecuada ayudará a mejorar la efectividad en el logro de nuestros objetivos. Así mismo menciona que Cada vez más, la inteligencia emocional es una calidad deseada en los empleados de todo el mundo, incluyendo a los empleados sanitarios y de negocios (p.10).

La capacidad emocional es esencial para tener éxito en el trabajo. Bar-On (2016) cree que sea emocional y socialmente inteligente, los individuos deben ser capaces de entender y expresar sí mismos, ser capaz de comprender y construir relaciones sanas con los demás, y frente con eficacia a los retos, presiones y demandas significativas colocados en el individuales sobre una base diaria (p.12).

Para Ademola, Akintunde y Yakasai (2010). Quien cita a Akinboye (2003) describe a la inteligencia emocional como un conjunto importante de habilidades no cognitivas que ejerce una influencia en la capacidad del ser humano mediante el

éxito en la vida y en el lugar de trabajo. Hizo hincapié que, en el desarrollo del éxito y el trabajo, se necesita esencialmente de las habilidades intelectuales emocional, es decir, (la inteligencia emocional) desarrolladas en atributos tales como la honestidad, la energía, la confianza, la integridad, la intuición, la imaginación, la capacidad de recuperación, el propósito, el compromiso, la influencia, la motivación, la sensibilidad, humor, valor, conciencia y humildad (p.766).

Arfara y Samanta (2016) conceptualiza la inteligencia emocional la capacidad de mostrar, entender, identificar y responder a los sentimientos humanos, podría decir que se requiere un nivel de “educación” emocional, lo cual crece sólo a través de la propia capacidad para reconocer sus propias emociones y determina la causa. La forma de pensar y actuar está influenciada por nuestras emociones, por ejemplo, que tienen buen estado de ánimo que nos volvemos más creativo, de mente abierta, encontrar soluciones a problemas en lugar de crear más. Por el contrario, mientras que estamos experimentando emociones negativas tratar más a identificar los errores de los demás, estamos más centrados en los detalles y aplicar la crítica estéril. En la literatura es sugirieron que las personas con alta inteligencia emocional pueden comunicar mejor sus ideas, intenciones y objetivos, son nítidas y positivos, sensibles, características que se demostró ser muy importante en el lugar de trabajo (p. 170).

La inteligencia emocional para Goleman (1997) son capacidades como la motivación frente a las adversidades; el manejo del impulso y la gratificación con los demás, controlar el buen sentido del humor evitando cambios conductuales, la capacidad de razonar y pensar, mostrando empatía y fortalecer esperanzas ante algún acontecimiento (p.48). En otras palabras, la inteligencia emocional es fundamental como estrategia de adaptación en el medio en el que nos relacionamos y hacemos unos de estas habilidades para un mejor manejo de sentimientos y trastornos que aumentarían el desempeño y desarrollo emocional.

Para Coulter (2010) la inteligencia emocional “es la habilidad de entender y manejar las manifestaciones y el mensaje emocional” (p. 296). Entonces afirmando según lo

mencionado por Coutler, la inteligencia emocional es la adecuación de la demostración emocional que permite a la persona poder crecer de manera hábil y exitosa en conjunto a sus objetivos, es importante que todo profesional tenga la habilidad de comprender, identificar y regular todo tipo de emociones que conlleven a un mejor desempeño propio y en la empresa.

Acorde a Goleman (1997) la inteligencia emocional es posible medir de varias formas, pero se ha determinado ciertos parámetros principales que determinan los componentes que integra la inteligencia emocional, está la aptitud personal y dentro de ello podemos encontrar el autoconocimiento, autorregulación, motivación, por otro lado, está la aptitud social donde podemos encontrar empatía y las habilidades sociales más importantes.

Concluyendo, la IE es un desarrollo positivo que se viene aplicando a lo largo de la actualidad en diversas empresas y estas han optado por medir estas habilidades a su colaborares a través de los indicadores de medición que logran determinar el buen desempeño del colaborador. Así mismo estas empresas lograran una mayor competitividad empresarial, donde los colaboradores sean parte del cambio y el desarrollo a través de sus habilidades y conocimientos adquiridos y en otros casos mejorado.

Autoconocimiento, Se entiende como autoconocimiento a la primera aptitud de la inteligencia emocional y determina el dominio de uno mismo, conocer los propios estados internos, la importancia de conocernos y saber cuáles son los puntos fortalezas y debilidades. Esto ayudará a un mayor conocimiento de nuestras capacidades y debilidades. Es importante reconocer nuestras emociones las cuales se convertirán en nuestros aliados para lograr el éxito desea do. Si se desconoce el motivo de nuestras emociones tendremos una desventaja en el control de estos y no se podrá utilizar, aprovechar nuestro potencial al máximo.

Para Arrogante (2018) el autoconocimiento es la capacidad de conocer como, por qué y cuanto afectan las emociones a uno mismo. Se suele decir que en el trabajo

hay que dejar de lado las emociones, pero no es correcto. Si estamos tristes o enfadados se trasmite una imagen que es incomprensible para el resto, que no sabrá que nos ocurre y por qué. Conocer como nos afecta las emociones ayudará a auto conocernos y poder rendir al 100%, evitando situaciones de estrés o frustración que impidan realizar nuestro trabajo correctamente.

Porumbu (2014) afirma que el autoconocimiento tiene muchos usos: el aprendizaje en la educación, pero también las relaciones sociales, las amistades, el trabajo, incluso si es un proceso subjetivo ajeno, una vez revelado permite estructuraciones y conceptualizaciones, teniendo así un significado más profundo para el ser humano (p.333).

Aquellos individuos con un alto nivel de autoevaluación tienen la técnica de identificar, conocer y entender sentimientos propios y ajenos, de esta manera expresarlos sin que requiera de un mayor esfuerzo. A su vez, identificar sus emociones y sentimientos, como esta afecta las acciones y su comportamiento en relación a su entorno, siendo esto, lo que proporciona mayor manejo en la seguridad y confianza de sí mismos.

El desarrollo del conocimiento en el ser humano determina un crecimiento en las acciones y reacciones en cuanto a circunstancias de manejo de fortalezas y debilidades. De tal manera que el autoconocimiento se emplea y maneja en distintos ámbitos de la persona, desempeñando un rol importante en el crecimiento personal, social y laboral.

Para Bannet (2011) explica que los tres componentes principales del autoconocimiento son la autoobservación, el autoanálisis de lo presenciado y la autoacción. El principio que nos predispone para comprender nuestra realidad así el egoísmo y otras emociones dañinas para el ser humano.

Para Horden (2017) afirma que:

El autoconocimiento es un tema importante de la escritura hebrea y cristiana y se desarrolla de formas que conforman de forma distintiva las actitudes humanas hacia Dios, el futuro, el sufrimiento y la experiencia corporal (p. 57).

Los aspectos más importantes del autoconocimiento son los siguientes: autoevaluación, Conciencia emocional y confianza en sí mismo. (p. 45).

A veces se asume que nuestro conocimiento de lo que creemos, como nuestro conocimiento de lo que otros creen, debe basarse en la observación, inferencia, o nada en absoluto.

La conciencia emocional es parte del autoconocimiento y esto ayudara a medir las emociones y la de los demás, determinando las habilidades para lograr el clima emocional de un ámbito relacionado con su entorno. En otras palabras, el autoconocimiento determina las emociones basadas en habilidades personales que maneja cada persona en relación al desarrollo de sus actividades.

Por ello Kluwer (2018) nos afirma lo siguiente:

La conciencia emocional Consiste en poder entender nuestras emociones y sentimientos con los demás. Esto se logra a través de autoconocimiento y de la observación de las conductas de los individuos del entorno. Esto se entiende como la aceptación de las diferencias entre acciones, pensamientos, emociones: el conocimiento de causas que motivan y de tal manera las consecuencias de emociones: estas son evaluadas con respecto a la fuerza de las emociones: reconociendo para utilizar las palabras adecuadas para expresar sentimientos y emociones mediante la comunicación oral y no verbal.

Por otro lado, el autor Musholt (2018) señala que el autoconocimiento. A diferencia del conocimiento del mundo externo o de los demás, el autoconocimiento, se señala a menudo, no se basa en la observación o la inferencia, sino que es directo y se basa en el conocimiento de sí mismo de forma inmediata (p. 138).

Kakulu & Okhakhu (2018) menciona que el autoconocimiento es conceptualizado como un compendio de sí mismo que resume las relaciones con el mundo y las consecuencias personales de estas relaciones. Es un libro de consulta muy útil que cumple funciones de autorregulación y Se distingue de la noción clásica de que el autoconocimiento contiene un yo actual descriptivo (p. 4).

Finalmente podemos afirmar que la importancia del manejo del autoconocimiento determina el desarrollo del entorno personal, social y el logro de los objetivos profesionales y empresariales.

La autorregulación es la capacidad de poder experimentar emociones reguladas de manera adecuada, una vez ya reconocidas nuestras emociones, debemos aprender a responderá ellas acorde a cada situación. Esta cualidad dependerá mucho de nuestros puntos fuertes y débiles que determinará el efecto de nuestras reacciones emocionales en nuestro bienestar y en el de los demás.

McAllister & Perrewé, (2018) cita a (Baumeister et al. 2007) quien afirma que la autorregulación se define como la capacidad para alterar sus propias respuestas para ponerlos en línea con estándares como ideales, valores, moral y social, expectativas apoyando la consecución de objetivos a largo plazo (p. 878).

Vived (2011) La autorregulación emocional se puede englobar dentro de una capacidad general de autorregulación psicológica. Que constituye la forma adecuada que permite mantener en constante el equilibrio psicológico y el control del sentimiento (p. 46).

Booth, A., Hennessy, E., & Doyle, (2018). Define La autorregulación donde se incluye el monitoreo, regulación y control de cognición, motivación y comportamiento en el logro de las metas, siendo de esta forma un seguimiento adecuado mejoramiento y desarrollo del manejo del control en las emociones.

Entonces podemos afirmar que la autorregulación es la capacidad de conocer y manejar una respuesta determinada de las diferentes reacciones de la emociones

que ejercen fuerza en la persona, siendo esta respuesta muy importante en la hora de establecer control y manejo en la organización, pues claramente la relación y el trabajo en equipo determinara la capacidad de respuesta frente a problemáticas en la organización que en muchas ocasiones dependerá del control que el colaborador tiene que manejar.

Para el psicólogo Ibanco (2017) menciona que la autorregulación o regulación emocional es la capacidad más extensa basada en las capacidades de las personas con el fin de manejar sus propias emociones y tener un mayor desarrollo personal. Siendo esta la capacidad que nos permite responder las exigencias de un nivel alto emocional y de una forma que sea socialmente aceptada por todos.

En ámbito empresarial los colaboradores desarrollan diversas funciones tales como: trabajo en equipo, trabajo a presión, competencias y responsabilidades las cuales se deben manejar y desempeñar de una manera óptima. Así mismo, el desenvolvimiento de conductas y situaciones espontáneas, buscando alternativas de solución y desarrollando parámetros de buen desempeño ante cambios inesperados.

Marfu, Nurihsan, Nurhudaya, & Damaianti, (2018) cita a (Cervone & Pervin, 2012) mencionando que la autorregulación es un componente de las habilidades de pensamiento crítico relacionadas con la resolución en individuos. Esto indica que los individuos que generan urgencia en decidir el propósito de la vida y planear estrategias para poder determinar su supervivencia, y se utiliza para evaluar y modificar los comportamientos realizados (p. 104).

Finalmente, la capacidad de autorregulación es importante porque es una habilidad que ayudara a determinar niveles de rendimiento de conflictos, manejo de quipos y desarrollo profesional. De tal manera que la organización se verá reflejado en la competitividad en el mercado empresarial.

La motivación está presente en todo el ámbito de una persona, desde lo sencillo hasta los puntos más fuertes en los que una persona puede desempeñarse.

Centrarse emocionalmente en determinadas metas y objetivos facilita el mantenimiento de la motivación para la consecución de cada meta. En las organizaciones el desarrollo de tareas dependerá mucho de la capacidad del colaborador y esta será en base al trabajo eficiente que será controlando dentro de la organización. La motivación es importante de modo que tenemos que valorar la pro actividad y el actuar con iniciativa propia valorando siempre el trabajo en equipo y las metas de la compañía.

La motivación es la expresión de la capacidad la cual brinda motivos que inducen a una persona a la realización de una actividad. Tiene principalmente dos funciones: activar y orientar los comportamientos específicos de las personas, el desarrollo de cada acción demandará de la activación de la motivación. (Napolitano, 2014)

El motor de la motivación en el realizar una labor con pasión, se muestra de manera irracional y emocional, se tiene claro cuáles son nuestra pasión, metas profesionales, laborales, animaciones personales, pues en muchos casos cuando se maneja un equipo de trabajo y queremos motivar al personal no se tiene conocimiento de las pasiones del colaborador, su perfil emocional y de esta manera se hace inestable y desmotivador el trabajo y el buen desempeño laboral.

Para Reyna. & Hernández. (2013) La motivación puede definirse como la parte más importante que descubre una persona hacia un punto exacto donde se pueda satisfacer una necesidad determinada, generando con ello las ganas suficientes para colocar en obra de medio y acción. La motivación exige la necesidad de cualquier nivel que puede ser absoluta o parecida de placer o lujo (p. 6).

La motivación es importante para toda persona, en la compañía Rottman Medical la totalidad de trabajadores se caracterizan por manejar diferentes métodos de trabajo y para ello el rendimiento y efectividad será la motivación que cada colaborador tenga presente y pueda ir desarrollando periódicamente en la realización de tareas asignadas.

Ling-Hui y Tzu-Jiun (2018) cita a Watkiss (2004) explica que la motivación puede proporcionar la energía necesaria para liberar todo el potencial humano ya presente, fomentando nobles aspiraciones y una moral fuerte, así como los sentimientos positivos que suscita la colaboración. Ante esto, es factible destacar el aumento de productividad que experimentará la empresa para obtener mejores resultados enfocados a los objetivos y de alta calidad y eficacia.

Sri Wahyu, Sri Rahayu y Handriyono (2018) cita a Robbins (2001) quien La motivación puede definirse como el deseo de rendir a un alto nivel para lograr cumplir los objetivos de la empresa, regulado y controlado por el esfuerzo realizado para satisfacer una necesidad personal.

Cho y Yang (2018) cita a Pinder (1998) Define la motivación en el trabajo como una serie de factores energéticos externos e internos que determinan la dirección, intensidad, forma y duración de una secuencia de comportamientos positivos asociados al rendimiento laboral.

Del mismo modo, es lógico que las personas que se esfuerzan al máximo estén más motivadas y dispuestas a trabajar, lo que demuestra su deseo de mejorar su bienestar individual y el de la organización a través de la producción y el rendimiento laboral.

Can y Koç (2018) cita a Alkış y Öztürk (2009) explica que la motivación de una persona puede diferir en función de sus rasgos personales, que también pueden diferir según al entorno de trabajo, la empresa para la que trabaja y la forma de hacer negocios.

No todo el mundo está motivado de la misma manera; la motivación depende simplemente de la capacidad de una organización para apoyar los objetivos de los trabajadores y potenciar su crecimiento personal, convenciéndoles al mismo tiempo de que su lugar de trabajo es el mejor del mundo.

Se concluye que, para el éxito de la empresa, los colaboradores deberán estar motivados afirmando y señalando las definiciones de los diferentes autores, estos mencionan que el verdadero valor de un buen servicio y calidad de atención es manejar adecuadamente una de la habilidad social que es la correcta motivación del trabajador para y crecimiento de la compañía.

Las siguientes habilidades sociales, cuando se combinan, afectan al modo en que se gestionan las relaciones en el entorno en el que se crean.

La empatía nos permite ingresar y sentir emociones que en muchos casos no es fácil de interpretar, pero para otras personas esta emoción es fácil de determinar y realizar el aporte correspondiente hacia la otra persona.

Para Goleman (1997) la empatía se forma sobre construye sobre la conciencia de uno mismo, cuanto mayor sea nuestra gana de aprender y reconocer nuestros sentimientos y de los demás, más hábiles y capaces estaremos para lograr interpretar los sentimientos adecuadamente (p. 110). Es decir, la empatía se forma de manera propia, de esta manera cada persona tendrá esa habilidad y capacidad de manejar el control de esa emoción y comprender los sentimientos del resto de personas.

A medida que uno va comprendiendo sus propias emociones se relaciona directamente con la mitad de la inteligencia emocional y la otra mitad corresponde a las emociones de los demás. Es por ello que desde que vamos comenzando a entender nuestros sentimientos y emociones podemos comprender la relación de emociones con los demás.

Moya (2018) menciona que la empatía permite entender con mayor profundidad a otras personas, y nos ayuda también para lograr alcanzar el éxito personal en las relaciones, sociales, familiares, profesional, de esta manera se muestra y desarrolla la empatía más humanos a la necesidad de aquellas personas de nuestro entorno social, laboral y profesional. (p. 167). En otras palabras, la empatía describe el sentimiento y emoción por la que la otra persona está atravesando, siendo

empáticos, entendiendo y comprendiendo de tal manera que la respuesta de esa práctica, sólida y precisa para la otra persona.

Manejar adecuadamente la empatía permitirá que los colaboradores de la empresa Rottman Medical desarrolle esta habilidad personal para mejorar sus actividades, así mismo se determinará y se evaluarán el trato con las demás, colaboradores y clientes para desarrollar y control en la efectividad en cada proceso y situación percibiendo sentimientos y emociones participativas de una persona afectiva hacia otra persona.

Para Arenal (2016) La empatía es el conjunto de acciones, es decir habilidades, de entender y entender los sentimientos de los demás, así mismo la comprensión y manejo del comportamiento ya sea bueno o negativo, y que este logre permitir disminuir porcentajes importantes de conflictos dentro del ambiente laboral.

Los colaboradores muestran un nivel alto empáticamente logrando obtener muchos beneficios de índole social, las cuales determinan el desempeño de habilidades y técnicas de comprensión, siendo escuchados y emocionalmente recogidos (p. 25). Entonces se afirma que la empatía es importante y clave de desarrollo en los emociones y sentimientos de todas las personas. Mostrando la técnica y forma objetiva del sentir de la otra persona y como esta desarrolla y efectúa el compromiso de crecimiento profesional y empresarial.

Para Sánchez y Pena (2018) la presencia de conexiones empáticas reduce el margen de conflicto derivado de las preferencias de otras personas dentro de la organización, lo que sugiere que este margen de conflicto se elimina durante una negociación en la medida en que la cuestión deja de estar presente en el caso.

Al crear vínculos afectivos y sociales con sus colegas, un colaborador empático puede ser más adaptable a la hora de manejar estados emocionales porque puede regularlos y comprender a los demás. Esto reduce la posibilidad de disputas y problemas derivados del deseo de los clientes potenciales de ser comprendidos y asistidos por la empresa.

Alves, Rodrigues y Ribeiro (2018) cita a Hoffman (2000) Según ellos, la empatía -necesaria para el establecimiento de límites interpersonales y el orden social- se produce cuando tenemos la capacidad de sentir lo que experimentan los demás y somos conscientes de ello.

Por lo tanto, es razonable concluir que la empatía es una competencia emocional de suma importancia en las interacciones sociales con clientes o compañeros de trabajo para establecer un entorno de trabajo o valores futuros, controlarlos en el momento y determinar con mayor precisión las causas subyacentes de los problemas con los que se encuentran.

Las Habilidades Sociales, una buena relación social determina un buen desempeño laboral y profesional, las habilidades sociales son el pilar del desarrollo de un profesional y el ámbito en que se desempeña, los valores de estas habilidades son incalculables en cada persona esto influyendo directamente en el crecimiento de nuestra vida y el emprendimiento profesional y social.

Irmita & Atun 2018 cita a (combs & slaby, 1977) quien menciona que las habilidades sociales se muestran como una buena cooperación, entusiasmo por completar una labor, una buena capacidad de comunicación en el debate grupal y el respeto de las opiniones de los demás (p. 29).

Para Fernández (2015) las habilidades sociales son las competencias y habilidades que maneja cada profesional permitiendo relacionarse de manera competente con los demás. Ej. Escucha activa, persuasión, empatía. (p. 3). Es decir, son conductas propias de cada persona y estas pueden ser verbales y no verbales, las cuales ayuda a relacionarse de manera directa con los demás.

Las habilidades sociales son al día de hoy trascendentales y pilar fundamental para que toda persona se pueda desarrollar en cualquier escenario, siendo un factor de gran valor para las organizaciones de hoy. Es importante tener en cuenta el aspecto cultural y sociodemográficos las cuales intervienen para el crecimiento y fortalecimiento de las habilidades sociales, puesto que va a depender mucho del

lugar donde nos encontremos, ya que los hábitos y forma de relacionarse cambiaran.

Para Torres (2015) Las habilidades sociales incluyen el habla, las acciones y las actitudes que los individuos muestran en sus relaciones interpersonales con los demás de forma cortés y adecuada a la situación. Aunque todas las habilidades tienen en mayor o menor medida relación con aspectos comunicativos (p. 54).

Parafraseando lo mencionado podemos afirmar que las habilidades sociales muestran una función importante en el manejo de comportamientos, acciones y relaciones personales. Estas habilidades se relacionan con la comunicación asertiva que desempeña un punto fuerte en las empresas en el momento de contratar un personal idóneo para el área correspondiente.

Para Fernandez (2014) Las habilidades sociales son comportamientos observables y determinantes, además de ideas y emociones ( sentimientos) que nos permiten mejorar la comunicación interpersonales de manera satisfactoria, ayudando a que los demás respeten y valoren nuestros derechos y de esta forma se pueda lograr todos los objetivos y metas planificadas(p. 7).Entonces afirmando lo mencionado las habilidades sociales permite el desarrollo de emociones y sentimientos, las cuales son capacidades de cada persona para manejar niveles de comportamientos frente a diferentes situaciones y actitudes.

Finalmente, las habilidades sociales es parte del día a día como desarrollo idóneo para el buen desempeño de funciones en una organización o profesionalmente, así mismo desarrollar estas habilidades muy importantes para conseguir relaciones satisfactorias y optimas que ayuden a lograr objetivos y metas establecidas. Son grandes oportunidades las cuales se podrá obtener con el correcto manejo de estas habilidades, saber relacionarnos teniendo en cuenta el interés y sentimientos ajenos también ayudan a obtener buenos resultados, mejorando y aumentando las relaciones con los demás.

La efectividad es el grado de conformidad entre los objetivos de la organización y el resultado que se puedan conseguir. La efectividad es el pilar de una empresa exitosa, siendo el inicio para el desarrollo de los objetivos, es decir la suma de todos los esfuerzos y el buen desempeño laboral, la alta gerencia en conjunto hará que la empresa determine la competitividad y se muestra en el crecimiento empresarial logrando una ventaja competitiva empresarial.

Para Mejía (2018) La efectividad dependerá mucho del desarrollo completo de la habilidad de conocer y entender al cliente, es una combinación entre búsqueda de información pública y tacto para preguntar y conocer lo desconocido, sin generar molestia por parte del cliente (p. 2). Dicho de otro modo, la eficacia se refiere a la capacidad de una compañía para movilizar sus centros de poder con el fin de realizar la adaptación, que es el grado de consecución de los objetivos de la organización.

Por otra parte, tenemos a Sánchez (2013) quien define la efectividad Es obtener un producto adecuado en el lugar indicado y con los requerimientos y características apropiados. La efectividad maneja una fuerte relación sobre el cliente potencial o sociedad que es directamente señalado por los bienes o servicios generados, tal como el aprovechamiento adecuado de los recursos empleados (p.67). Es decir, la efectividad es también la relación directa con el producto o servicio asociados con el cliente y la organización correspondiente a la buena atención y un servicio de calidad. Para gestionar los recursos totales de la empresa y los recursos humanos, es crucial que el trabajo realizado en la empresa se gestione de forma adecuada y eficiente, utilizando métodos inteligentes y la tecnología adecuada.

Para Solís (2000) La relación entre el rendimiento real y necesario de un sistema adecuado y lo que se esperaba de él es lo que se conoce como su eficacia. Para quienes utilizan un sistema de la manera adecuada y requerida, su eficacia aumenta con el grado en que satisface necesidades genuinas. Entonces, podemos afirmar que la efectividad se puede lograr en relación del complemento no solo del

capital humano, sino también del buen aporte de los implementos de maquinaria, que generará un mayor dominio de tecnología de calidad la cual determinará el servicio efectivo que se brindará al cliente.

Lusthaus, Adrien y Anderson (2002) la efectividad dentro de una organización es el requisito importante para cumplir sus metas. Definimos la efectividad de la organización como el nivel en el que una empresa es capaz de lograr sus metas proyectadas (p.117) es decir la efectividad es el resultado de un óptimo trabajo desarrollado en la empresa por todos los colaboradores, ejerciendo el desarrollo de actividades con fines y propósitos planteados y determinados.

Se entiende por efectividad la obtención de los resultados planteados oportunamente empleando adecuadamente el uso racional de los recursos necesarios y disponibles en relación de eficacia y eficiencia. La efectividad es la correcta relación que existe entre los servicios y productos como resultados finales obtenidos, el correcto manejo de los recursos de la organización.

En la combinación y equilibrio de la eficacia, eficiencia radica como resultado la efectividad como parte del éxito de las casi la mayoría de las empresas, mostrando grandes resultados en el desarrollo de la rentabilidad, el éxito resalta en el logro de los resultados según porcentajes y ratios de medición. Es decir, la capacidad de brindar un servicio con calidad logrando el objetivo determinado con un adecuado manejo de recursos tanto humanos como materiales, sistemas, etc., que en conjunto ayude a la satisfacción de brindar un servicio o producto adecuado.

La eficiencia es la capacidad de cumplir satisfactoriamente la labor encomendada, que va desde una previa planificación y previo estudio de posibilidades y opciones la cuales se pueda trabajar en un campo determinado y tiempo establecido. Por ello es importante mencionar algunos autores que definan la eficiencia:

Para Domínguez y Gemma (2010) La eficiencia de cada área en la empresa es la función realizada con relación a las ventas presupuestadas. Se determina como indicador estratégico, ya que es conveniente manejarlo de forma periódica. En otras

palabras, la eficiencia en las áreas de la organización es proyectada para la realización y la medición mediante indicadores que determinen la función y desempeño en la organización. Es importante que la organización maneje el control adecuado sobre la eficiencia del trabajo que realice cada área en relación a los objetivos correspondiente. Así mismo es relevante el aporte que los colaboradores realizan, gracias a una planificación detallada y conveniente por desempeñar.

La eficiencia determina el adecuado desarrollo de la gestión de las organizaciones, hoy en día el crecimiento y posicionamiento de la gran mayoría de las organizaciones líderes en el mercado empresarial por una óptima gestión en cuanto a los recursos utilizados y empleados, de tal manera que el trabajo se realiza de manera eficiente la cual ha trascendido a lo largo del tiempo para un mejor desempeño laboral

Para Charles y Gareth (2009) la medida más clara de eficiencia es el número de recursos que se necesiten para fabricar un producto específico, es otras palabras eficiencia = productos/insumos. Cuanto mayor eficiente es una empresa, menos recursos se necesitará para la fabricar un producto determinado (p. 87). La eficiencia se mide en relación a los recursos generales de la empresa para la producción del producto o servicio que se va a satisfacer al cliente, de tal manera que cuanto más dedicación y eficiencia realicen los trabajadores de la empresa se determinará y evaluara los niveles de desempeño.

Entonces podemos afirmar que la eficiencia no solo es el uso correcto si no también la manera más adecuada de usar todos los recursos disponibles para la elaboración de un producto, servicio o en particular responder a las obligaciones que toda empresa desarrollo como objetivos y metas planificado la cual es el posicionamiento en el mercado.

Para Soriano (2018) la eficiencia es la habilidad de lograr los objetivos planteados con la mínima cantidad de recursos utilizados posibles, en un colaborador la eficiencia se determinar en la capacidad que maneja para disminuir los recursos

que se le asignan para la realización de un trabajo (p.25) en otras palabras la eficiencia es lograr las metas determinadas desde un inicio, para ello se utilizará los recursos mínimos los cuales serán considerados para entregar un proyecto acorde y sostenible sobre la base de los objetivos por la empresa.

Para Riquelme (2017) la eficiencia es un concepto medible que se puede determinar manejando la relación entre el rendimiento y el total. Disminuyendo el desperdicio de recursos que la empresa otorga tales como instrumentos físicos, energía y tiempo, mientras que se determina el éxito la salida deseada (pp. 2). Es decir, entendemos por eficiencia la relación del rendimiento que podemos observar en los colaboradores en el desarrollo de las actividades en relación con el producto final. El producto final es el logro del trabajo realizado en labores de la empresa.

La eficacia se mide por el logro de los objetivos planteados, sin evaluar adecuadamente los medios que se utilizaran para lograr realizar, es decir como se hizo ese trabajo. Para ellos citaremos a diferentes autores que nos ayudaran a entender y profundizar todo lo que se debe considerar cuando hablamos de eficacia en la empresa.

Para Sanina, Balashov, Rubtcova, Satinsky, (2017) ser eficaz cuando permite a la organización enviar información o recibir respuestas del receptor de dicha información al mismo tiempo, la eficacia del canal depende de un alto grado de eficiencia, fiabilidad y rapidez de comunicación (p. 254).

Para Gorordo (2010) La eficacia, es definida como el nivel importante de consecuencia de metas y objetivos. La eficacia demuestra la capacidad de cumplir lo previsto y planificado (parr. 2). Es decir, son las metas que determinan la planificación de metas y objetivos organizacionales, la eficacia muestra la habilidad para desempeñar funciones de manera adecuada. Somos eficaces cuando logramos concluir lo determinado y planificado, es también el correcto cumplimiento de las tareas asignada, las cuales son el fin de cada proceso y ejecución de trabajos realizados.

Para Soriano (2018) la eficacia tiene que ver con los objetivos y el grado en que estos son logrados por la empresa, los resultados que se esperaban se alcanzaron. Aquí se determina un papel importante para los colaboradores, ya que, la eficacia depende mucho de ellos, se puede mejorar creando el clima que responda las exigencias del personal y, al mismo tiempo filtre la conducta orientada hacia las metas propias de la empresa (p. 25). Afirmando lo que menciona el autor la eficiencia determina la importancia de equipo de trabajo para alcanzar las metas planteadas por la empresa, de esta manera la empresa logra un desempeño favorable en cuanto al cumplimiento de los objetivos trazados y mencionados en cada área de la empresa, buscando el desarrollo competitivo en el mercado.

Para Almasi (2018) La gestión eficaz de una empresa necesita no solo de la eficacia de los gerentes sino también de todos los colaboradores para adaptar el cambio con el fin de mantenerse y prosperar en entornos nuevos y cambiantes, que suele ser un obstáculo para los empresarios y gerentes. Una de las características más importantes que pueden ayudar a los gerentes para responder a estos cambios es la inteligencia emocional y las habilidades que se desarrollan para el crecimiento organizacional y profesional. (p. 20).

Para Mazuela (2012) La eficacia es el nivel crucial del seguimiento de objetivos; es decir, el resultado será repartir equitativamente todos los objetivos alcanzados entre los objetivos que nos habíamos propuesto y que ahora estamos desarrollando. En otras palabras, la eficacia es la importancia de las metas empresariales destinadas a potenciar la eficacia en la buena gestión de labores, en tal sentido se determina la realización de ejecución de trabajos guiados y planificados para obtener resultados productivos y competitivos logrando las metas proyectadas por la empresa.

Para Martín y Martín (2014) las medidas de productividad deben ser de manera eficaz y oportuna, para la obtención de los resultados deseados, este punto se desarrollará sobre la fortaleza de los objetivos determinados de manera clara y precisa para un buen resultado. La eficacia necesita también que el desarrollo de

las políticas por parte de la empresa sea proporcionado y fraccionado para que la toma de decisión sea rápida y ejecutada por la alta gerencia de la forma más positiva y competitiva necesaria. Entonces el desarrollo de la eficacia dentro e una organización dará como resultado la correcta productividad que se desea cumplir, así mismo el compromiso y alce de la gerencia hacia los colaboradores ayudará a que este proceso de desarrollo avance y brinde resultados efectivos.

Finalmente, la Eficacia se entiende como la forma de realizar las cosas de manera correcta, en otras palabras, entendemos como la capacidad de tomar las decisiones importantes y necesarias que lleven a la empresa a cumplir con las metas planteadas. En este sentido, la eficacia permite desarrollar decisiones acertadas, genera inversión en recurso y acordes de la realización de las labores, la satisfacción del cliente como punto importante, esto llevará a la empresa al cumplimiento y desarrollo de las metas, haciendo uso adcuado de los recursos destinados por la empresa, por lo que una organización que no es eficaz seguramente tampoco podrá ser eficiente. Mientras que, toda empresa que practique la eficacia, lograra un buen desempeño laboral, llevando a la empresa al posicionamiento y crecimiento en el mercado empresarial.

La satisfacción, entender el comportamiento organizacional de la persona es complejo, quien conforman la organización comprenden el comportamiento de las diferentes conductas de los colaboradores y de los clientes como punto final. La satisfacción en los colaboradores se muestra a través de oportunidades y moras para un acorde desarrollo de habilidades y capacidades de realizar variedad de actividades, tomar decisiones, alternativas sobre qué tan bien lo están desarrollando, estas características se reflejan en el trabajo mediante un progreso laboral continuo y notorio.

Para Coulter (2010) la satisfacción Se define a la capacidad general de un colaborador hacia el desarrollo de su trabajo. Un colaborador con alto rendimiento de satisfacción laboral maneja una posición alta y positiva frente a su labor. Generalmente, al hablar de actitud del personal, se alude a la satisfacción en el

trabajo. (p. 285). En otras palabras, el buen desempeño de un colaborador en desarrollo de sus labores dependerá mucho de las capacidades y habilidades que muestre y aplique en la gestión de actividades. Las actitudes se ven reflejados en cuanto a la satisfacción laboral de un colaborado y del mismo modo la satisfacción del cliente en el momento de ofrecer un servicio o producto.

La satisfacción en general es la sensación de diferencia entre las expectativas previas y las percibidas en el logro para ello Nagy (2018) citó a Keller (1983) quien afirma que la satisfacción es el aprendizaje y la evaluación positiva de manera general de las personas de acuerdo al desempeño o la experiencia de aprendizaje. La satisfacción puede medirse sólo después de la actividad de aprendizaje (p. 165).

Por otro lado, Hannoun (2011) la satisfacción es el trabajo que las colaboradoras desempeñan en diferentes áreas, son actividades importantes, pues requiere de integración con los colegas y con la alta gerencia, desarrollar y seguir las normas y reglamentos que rigen la organización, la cultura y las políticas empresariales, respetar las normas de calidad y rendimiento, afrontar situaciones laborales, etc (p. 15). Entonces, la satisfacción de los colaborados en una empresa dará como resultado la productividad que se necesita enfatizar en la gestión de las organizaciones exitosas, las actividades realizadas por los colaborados es muy importante que tenga el manejo adecuado en cuanto a funciones desempeñadas, porque tener a un colaborador totalmente satisfecho es generar un compromiso con la calidad de atención al público en general, basado en una atención capacitada, personalizada y técnica.

Para Charaja & Mamanií (2014) nos da a conocer que la satisfacción es aquel sentimiento y sensación que una persona logra mantener equilibrio ante una o varias necesidades, se da como resultado de diversas interacciones entre personas, es lo que la persona desea del trabajo que realiza y lo que se logra de este. (pp. 9). En otras palabras, la satisfacción es un sentimiento explícito que muestra la situación real en la que se encuentra el colaborador que desempeña labores

organizaciones, y como resultado muestra la competitividad de atención adecuada de una correcta gestión.

Urosevic y Pejic (2018) La satisfacción en el trabajo también puede definirse como un estado emocional agradable del colaborador en relación con a sus tareas empresariales, a su supervisor, a su situación laboral y a las organizaciones en su conjunto. Entonces la satisfacción es en realidad la satisfacción de un individuo con su trabajo, esto puede ser reducido por la influencia de varios factores tales como: política de organización, control, administración, remuneración y calidad de vida (p.174).

Oluwafemi y Okon (2018) cita a Cantarelli, Belardinell y Belle (2016) la satisfacción laboral se refiere a la realización emocional e intelectual que un colaborador recibe de manera directa e indirecta y en otros casos en diferentes aspectos dentro de la organización en la que desempeña su labor (p.252). Es decir, la satisfacción laboral dependerá mucho de la capacidad óptima del colaborador en resolución de sus actividades.

Finalmente entendemos por satisfacción al comportamiento que adoptamos frente a la acción de trabajo que desarrollamos en la organización, de qué manera y cuanto se ha podido trabajar de acuerdo a los parámetros importantes que se manejan, en tal sentido se necesita laborar en un ambiente optimo y lo suficientemente cálido para sentir la satisfacción laboral que debe primar en todo colaborador dentro de la empresa.

El tema de satisfacción laboral va de la mano con el desarrollo del colaborado que debe manejar de acuerdo a sus actividades dentro de la organización, así mismo, fuera de ella, ya que el entorno familiar, social, académico, influye mucho en la estabilidad emoción de un trabajador, proporcionando un alto grado de desarrollo cognitivo de manera directa, de este modo generando y aumentando el nivel de productividad trayendo muchas ventajas y así mismo disminuyendo el alto porcentaje de rotación de personal dentro de una empresa.

La calidad, es cuando hablamos de calidad se entiende como el producto final de un buen desempeño, así como el desarrollo de una gestión adecuada para tener como resultado la excelente atención del servicio o producto que se ofrece. No obstante, es difícil encontrar calidad ya que cada producto o servicio cuenta con algo de grado del otro servicio o producto.

Para publicaciones vértice (2008) define la calidad como las propiedades que tiene un producto o servicio brindado, que se relacionan con la capacidad de cumplir con las necesidades más importantes. Es también el grado de máxima excelencia que la organización alcanza para cubrir las exigencias del usuario clave; así mismo representa la medida en que se logra dicha calidad. (p. 1). Entonces podemos afirmar que la calidad constituye una pieza básica y fundamental para cualquier organización, necesaria para la buena gestión de procesos en las empresas. Todo administrador maneja niveles de competitividad que deberá desarrollarse en base a una atención y servicio de calidad, la cual determinará el crecimiento de la empresa.

Para Nava (2005) Por lo tanto, es razonable concluir que la empatía es una competencia emocional de suma importancia en las interacciones sociales con clientes o compañeros de trabajo para establecer un entorno de trabajo o valores futuros, controlarlos en el momento y determinar con mayor precisión las causas subyacentes de los problemas con los que se encuentran. La calidad en unas estrategias importantes y competitivas para todas las organizaciones, a fin de seguir dentro del mercado empresarial y el adecuado desarrollo organizacional. La buena gestión de la calidad es una cualidad que debe manejar toda empresa brindando un servicio o producto con un valor agregado y diferenciado obteniendo un mayor posicionamiento en el rendimiento organizacional, cumpliendo normas y reglas adecuadas para la satisfacción de las exigencias principales del cliente potencial final.

Para tener otra idea de lo que significa la calidad citamos a Cortes (2017) quien nos explica que la calidad es determinar y alcanzar ventajas estratégicas competitivas

para la empresa, lo que contribuye facilitar y mejorar la existencia de la misma, buscando liderar en los mercados altamente competitivos brindando un servicio de calidad, basadas en varios factores las cuales influyen de manera directa; la reducción de costes, la obtención de los productos en momentos determinados, en la fabricación de productos con características seguros excepcionales.

La calidad de una organización es un factor importante, es generador de satisfacción y motivación en sus clientes, de los colaboradores y la alta gerencia, esta herramienta principal determina la buena práctica y una adecuada gestión integral. En la actualidad por los diversos cambios y los principales movimientos empresariales, existe la exigencia de alcanzar estándares de calidad para la correcta competencia en el mercado; por ello se debe adecuar, implementando la mejora continua, la estandarización y el control de los procesos, los cuales involucran el desarrollo competitivo de la organización y posicionamiento.

Para Ogungbamila y Olaseni (2019) La calidad de vida laboral es un concepto relativamente nuevo que tiene como objetivo principal poder explicar cómo entiende un empleado la forma central y óptima de su entorno laboral con el fin de obtener una condición de trabajo satisfactoria para poder mejorar la productividad de la organización (p.64)

Para Akram, Ilgan, Ozu y Shah (2017) La calidad laboral se percibe como un nivel importante para el desarrollo del factor de calidad en general. Es un proceso continuo de realización de mejoras en el trabajo, haciéndolo favorable para los colaboradores dentro de la organización y logro de objetivos (p.248).

Para Botezatu, Pirnau y Carp Ciocardia (2019) El aseguramiento de la calidad está formado por todas las actividades empresariales que buscan sistemáticamente garantizar la correcta y efectiva planificación, Organización, coordinación, formación y control. Actividades de desarrollo para garantizar el logro del nivel deseado por la organización (p.126)

Para Thakur y Sharma (2019) define la calidad como un proceso empresarial responde las necesidades de los todos los colaboradores mediante el desarrollo mecanismos y estrategias para permitir a los miembros poder compartir plenamente la toma Decisiones que diseñan su vida laboral (p.359). Es decir, la importancia de prestar un buen servicio proviene de un equipo de gestión adecuado, que permite crecer y desarrollar las metas organizativas, la satisfacción y la calidad de los colaboradores.

### **III MÉTODOLÓGÍA**

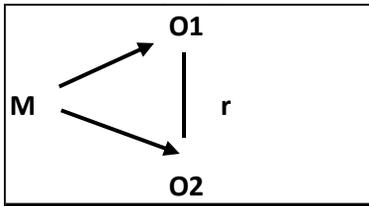
#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

El diseño de este estudio es no experimental, ya que las variables sólo se observaron y examinaron para la identificación del grado de relación de la inteligencia emocional y efectividad de la empresa Rottman Medical S.A.C. Acorde a Gómez (2006) lo caracteriza como un estudio que se lleva a cabo simplemente observando los acontecimientos tal y como suceden de forma natural y analizándolos después, sin modificar los factores a propósito.

Dado que los datos de las variables se recogieron a lo largo de un periodo de tiempo predeterminado, la investigación es transversal. De acuerdo con Gómez (2006) explica que las investigaciones transversales son aquellas que recogen datos de una sola vez, en un momento determinado. La definición de las variables, así como el análisis de su frecuencia y sus relaciones, en un momento determinado.

Dado que se recogieron las teorías preexistentes de las variables y se resolvieron las ambigüedades en su análisis, podemos considerar que el nivel de es correlacional. De acuerdo con Arias (2012) se refiere al estudio correlacional, que examina una conexión entre dos o más variables. Se utilizarán pruebas estadísticas e hipótesis para evaluar la asociación, revelando las posibles razones del caso.

El enfoque es cuantitativo, porque se usó un cuestionario bien construido para evaluar ambas variables, lo que permitió investigar con precisión el vínculo entre las dimensiones descritas y determinadas para cada variable en todo el proceso empleado para recabar los dato. Para Garza (2007) El cuestionario cuidadosamente diseñado, el experimento, las estadísticas y la expresión numérica del informe apuntan a esta metodología (p.22).



M: Muestra

O1: Inteligencia emocional

O2: Efectividad

R: Relación de variables

Acorde con Rodríguez (2005), la “Conocida con otros nombres, como investigación activa o dinámica, la investigación aplicada se basa en que sus aportaciones teóricas y descubrimientos se apliquen a problemas del mundo real. El objetivo de este estudio no es construir ideas, sino ser inmediatamente útil”.

Dado que el objetivo del estudio en cuestión es poner de relieve la aplicación de la información previamente adquirida a la resolución real de problemas, entra dentro del tipo de investigación aplicada.

### **3.2 Variables y operacionalización**

El estudio en cuestión determina la definición de la variable inteligencia emocional y la efectividad para ellos citamos a Carrasco (2019) quien explica que el proceso de descomponer lógicamente o deductivamente las variables que componen el problema de investigación en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, ítems, etc. y clasificarlas después en las categorías mencionadas se conoce como operacionalización de variables (p.226).

### **Definición conceptual:**

V1 para Goleman (1997) son capacidades como la motivación frente a las dificultades; demorar la gratificación y manejar el impulso, controlar el buen sentido del humor evitando cambios conductuales, la capacidad de pensar y razonar, mostrando empatía y fortalecer esperanzas ante algún acontecimiento (p.48).

V2 Sánchez (2013) quien define la efectividad como tener un producto adecuado en el lugar apropiado y con los requerimientos y características importantes asociados. La efectividad tiene un impacto importante sobre el cliente final o entorno en el que es analizado por los bienes o servicios producidos, así como el uso adecuado de los recursos de la empresa usados para generar una mayor productividad. (p.67)

### **Definición operacional**

V1 La variable se medirá con 5 dimensiones las cuales determinaran el desarrollo de la investigación las cuales son el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Con 16 indicadores que serán medidos por una escala tipo ordinal Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que se presenta en el cuestionario de la variable inteligencia emocional.

V2 La variable se medirá con 4 dimensiones que son: eficiencia, eficacia, satisfacción y calidad, con 12 indicadores las cuales serán medidos por una escala tipo ordinal Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que se presenta en el cuestionario de la variable inteligencia emocional.

Tabla 1

Cuadro de la operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento para producir mejores resultados, incluye habilidades de: percibir, juzgar y expresar la emoción con precisión; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas para promover el propio crecimiento emocional e intelectual. Goleman (1997)	La variable se medirá con 5 dimensiones que son el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Con 16 indicadores que serán medidos por una escala tipo ordinal Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que se presenta en el cuestionario de la variable inteligencia emocional.	AUTOCONOCIMIENTO	Grado de autoconocimiento de emociones Nivel de reconocimiento de emociones Grado de esfuerzo y esfuerzo laboral	ORDINAL - LIKERT
			AUTOREGULACIÓN	Nivel de adaptación al cambio Grado de manejo de conflictos laborales Manejo de críticas profesionales	
			MOTIVACIÓN	Nivel de compromiso Nivel de motivación laboral Grado de optimismo laboral	
			EMPATÍA	Grado de razonamiento en el desempeño laboral Nivel de manejo de conocimiento cultural Grado de apoyo entre compañeros	
			HABILIDADES SOCIALES	Nivel de aporte estratégico Grado de cooperación y participación Nivel de comunicación efectiva y asertiva  Grado de integración social	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
EFECTIVIDAD	La efectividad en ventas depende del desarrollo completo de esta habilidad del conocimiento del cliente, lo cual es una mezcla entre investigación de información pública y tacto para preguntar lo desconocido, sin causar irritación (Mejía 2008)		EFICIENCIA	Grado de resultado eficientes	ORDINAL - LIKERT
				Nivel de desarrollo cognitivo	
			EFICACIA	Manejo adecuado de los recursos de la empresa	
				Nivel de atención al cliente	
			SATISFACCIÓN	Manejo de objetivos planteados	
Grado de retroalimentación laboral					
CALIDAD	Nivel de desarrollo de actividades				
	Grado de formulación de objetivos				
	Manejo de negociación asertiva con el cliente				
				Grado de manejo de buen clima laboral	
				Manejo de una adecuada comunicación laboral	
				Alto manejo de valores personal y profesional	
				Alto grado de conocimiento y funciones	
				Nivel alto de formación académica	



### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

El estudio se efectuó en la empresa Rottman Medical S.A.C., tomando en cuenta a 50 colaboradores entre hombres y mujeres. Hernández, Fernández y Baptista (2003) describe a la población estudiada como un “conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones” (p.174). En otro estudio Arias (2012) son agrupaciones limitadas o infinitas de personas con particularidades compartidas lo que será útil para los resultados del estudio. (p.81)

#### **3.3.2 Muestra**

Dado el reducido número de trabajadores de la población, la muestra se considerará representativa de la población total. Por ello, la muestra estaba formada por 50 colaboradores de la empresa.

Según Tomás (2009), una muestra es un segmento del conjunto de la población a través del cual se examina el fenómeno investigado para extraer conclusiones generales de la población (p.22). Sin embargo, Vivanco (2005) refiere que una muestra es una colección de unidades extraídas de una población para identificar la importancia de las peculiaridades de la población (p.24).

Dado que se elige el 100% de la población porque se piensa que es una cantidad manejable de sujetos, la muestra se denomina muestra censal. Utilizamos a este respecto a Ramírez (1997), afirma que una muestra censal se compone de cada unidad de estudio. Dado que la población es a la vez un universo y una muestra censal, se caracteriza como tal. agrupaciones y especímenes.

#### **3.3.3 Muestreo**

La cantidad de muestreo es de 50 colaboradores del área todas las áreas de la empresa Rottman Medical S.A.C.

En este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con Gutiérrez (2015, p.79) señala que se trata de un subconjunto de la población en el que se utilizan las particularidades comunes de la población para determinar la elección de las unidades y no el azar.

Por otro lado, Sarriá y Villar (2014) nos indican que las personas que podrían ser informantes clave en una muestra de conveniencia se eligen voluntariamente y sin tener en cuenta ningún criterio. En la fase exploratoria del estudio se emplea este muestreo.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnica de investigación:**

Se usó la técnica de estudio de la encuesta y para ello Hernández (2006) indica que la encuesta es una técnica importante que se emplea sobre una muestra de personas de una determinada población, utilizando procedimientos adecuados y estandarizados de preguntas correctamente desarrolladas con el objetivo de evidenciar mediciones cuantitativas de características objetivas y subjetivas de la población de estudio mencionada para el presente trabajo de investigación.

#### **3.4.2 Instrumento de recolección de datos**

Se empleó como instrumento de medición de las variables y dimensiones el cuestionario y para entender citamos a Carrasco (2015), refiere que el cuestionario es importante basado en preguntas previamente organizadas y estructuradas cuidadosamente, sobre los sucesos y aspectos analizados en la investigación para la respuesta por la población o la muestra determinada a la que se extiende el presente estudio de investigación emprendido. Teniendo 29 preguntas que determinan el estudio y medición de las variables e indicadores y consta para la medición una escala de Likert que va desde:

- ✓ Totalmente en desacuerdo
- ✓ Desacuerdo
- ✓ Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- ✓ Totalmente de acuerdo
- ✓ Muy de acuerdo

### 3.4.3 Validez

Según Díaz (2009) se entiende por validez al lenguaje corriente que alude a lo veraz y correcto del planteamiento.

Se validó el instrumento con el uso del método de juicio de expertos; profesionales altamente capacitados quienes se les hace entrega un ejemplar de la matriz de operacionalización de validación de datos el cual deberá ser llenado las puntuaciones correspondiente de acuerdo a lo conveniente y las recomendaciones de mejora si es necesario; también se deberá llenar adecuadamente el formato indicado de validación entregado por la Universidad Cesar Vallejo donde se detalla, sus datos completos, apellidos y nombres, el grado académico y la firma en la parte inferior importante para este proceso y validación.

Tabla 2

*Validación por juicio de expertos*

<b>Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<i>EXP. 01</i>	<i>EXP. 02</i>	<i>EXP. 03</i>	<b>TOTAL</b>
<b>Claridad</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Objetividad</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Pertenencia</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Actualidad</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Organización</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Suficiencia</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Intencionalidad</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Consistencia</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Coherencia</b>	86%	85%	85%	256%
<b>Metodología</b>	86%	85%	85%	256%
<b>TOTAL</b>				2560%
			CV	86%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable inteligencia emocional es de 86%, obteniendo una calificación excelente dentro del rango establecido (81 %- 100%).

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

<b>Variable 1: EFECTIVIDAD</b>				
	<i>EXP. 01</i>	<i>EXP. 02</i>	<i>EXP. 03</i>	<i>TOTAL</i>
<b>Claridad</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Objetividad</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Pertenencia</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Actualidad</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Organización</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Suficiencia</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Intencionalidad</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Consistencia</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Coherencia</b>	86%	85%	84%	255%
<b>Metodología</b>	86%	85%	84%	255%
<b>TOTAL</b>				2550%
			CV	85%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable efectividad es de 85%, obteniendo una calificación excelente (81 %- 100%).

A continuación, se presenta el grado y nombres de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

Tabla 4

*Nombre de expertos*

<b>Nombre de expertos para ambas variables</b>	
	<b>Grado y Nombre</b>
Experto N° 1	Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto
Experto N° 2	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel

Experto N° 3	Mg. Alonso López Alfredo
--------------	--------------------------

### 3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó una muestra piloto de la población total de estudio siendo 15 los colaboradores de la empresa Rottman Medical el cual arrojó un alfa de cronbach de 8,82 obteniendo los mismos resultados. Los instrumentos fueron pasados a una prueba piloto, el cual ayudo a demostrar la fiabilidad del instrumento y los resultados de su la aplicación serán analizados en el programa estadístico SPSS. 23, donde se calculó y determinará el Alpha de Cronbach o ítem por ítem total.

Para calcular los valores de confiabilidad, se aplicará el sistema estadístico SPSS, donde:

Tabla 5

*Valores de confiabilidad*

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Citando a Bernal (2006) Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación

Tabla 6

*Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.882	29

**Fuente:** Muestra piloto elaborado del SPSS20.- Elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados (Tabla 5) del análisis de fiabilidad en el SPSS, tenemos como resultado un ,882 (Fuerte confiabilidad) siendo el instrumento fiable.

Tabla 7

*Estadístico de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario variable 1*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	15

**Fuente:** Muestra piloto elaborado del SPSS20.- Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados (Tabla 6) del análisis de fiabilidad en el SPSS, tenemos como resultado un ,801 (Fuerte confiabilidad) siendo fiable la variable 01.

Tabla 8

*Estadístico de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario variable 2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.778	14

**Fuente:** Muestra piloto elaborado del SPSS20.- Elaboración propia

**Interpretación:** Acorde con los resultados (Tabla 7) del análisis de fiabilidad en el SPSS, tenemos como resultado un ,778 (Fuerte confiabilidad) siendo fiable la variable 02.

### **3.5 Procedimiento**

El cuestionario se efectuó con la participación de 50 colaboradores, El análisis que se utilizó dentro de los datos es el estadístico, dado que se está aplicando el cuestionario como instrumento para la variable 1: Inteligencia emocional y la variable 2: Efectividad que está conformado por 30 preguntas utilizando la escala de Likert, ya culminada la información recopilada se procede a ingresar los datos a una tabla de Excel, donde se ingresaran los datos al programa IMB SPSS V.25, para determinar la confiabilidad del instrumento, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

#### **3.5.1 Análisis inferencial**

Para el estadístico del análisis inferencial se midió mediante el uso del Coeficiente de Spearman para el correcto contraste de las hipótesis, describiendo las distribuciones de las variables generando resultados en base a la muestra de la población consideradas. Para Tomás (2010) la correlación de Spearman es una prueba que mide la asociación o interdependencia de variables (p.104).

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Aplicación de encuestas y organización de la recolección de datos: Registrar en la base de datos de Excel, Procesamiento en el spss20 y Contrastación de hipótesis (coeficiente de Spearman)

Para el tratamiento de los datos de esta investigación se utilizará la herramienta estadística SPSS, que permitirá la elaboración de informes detallados y la interpretación individual de los resultados.

### **3.7 Aspectos éticos**

El desarrollo de este presente estudio se realizará dentro de un marco legal correspondiente con el uso adecuado de las normas APA establecidas por la universidad cesar vallejo.

El consentimiento informado; este principio importante se determinó y cumplió a través de la información y permiso por la empresa del mismo modo el que se dio a los integrantes del estudio de investigación que son conformados por todos los colaboradores de la empresa, teniendo presente el día y fecha en el que se realizara el desarrollo del cuestionario debidamente estructurado; previo a una información brindada que da como conocimiento los objetivos propuestos en la investigación. Y un consentimiento informado de la participación voluntaria de todos los colaboradores de la empresa Rottman Medical S.A.C.

## IV RESULTADOS

### 4.1. Prueba de hipótesis general

#### 4.1.1. Prueba de hipótesis correlacional entre inteligencia emocional y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

H0: No existe relación entre inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de surco - 2019

H1: Existe relación entre inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de surco – 2019

Tabla 9

*Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman*

Valor del Coeficiente r	
+1.00	Correlación positiva perfecta
+0.90	Correlación positiva fuerte
+0.75	Correlación positiva considerada
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerada
-0.90	Correlación negativa fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta

Fuente: Hernández (2010)

#### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

*Prueba de hipótesis correlacional entre Inteligencia emocional y la efectividad*

<b>Correlaciones</b>			Inteligencia	
			Emocional	Efectividad
Rho de Spearman	Inteligencia	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
	Emocional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

**Interpretación:**

Aplicando el análisis en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, se utilizó el software del SPSS 22, mediante el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables inteligencia emocional y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019, podemos evidenciar que existe una relación positiva moderada entre ambas variables; es decir que ante un buen desarrollo de la inteligencia emocional existirá una regular efectividad en los resultados de los trabajadores para el logro de los objetivos de la organización. Siendo el coeficiente significativo estadísticamente al 0.05 y la magnitud del coeficiente es (0.566), lo que se confirma con la significancia estadística.

## 4.2 Prueba de hipótesis específicas

### 3.2.1 Prueba de hipótesis correlacional entre autoconocimiento y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

H0: No existe relación entre autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de surco-2019

H1: Existe relación entre autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de surco-2019

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

*Prueba de hipótesis correlacional entre Autoconocimiento y la efectividad*

		Correlaciones		
			EFFECTIVIDAD	AUTOCONOCIMIENTO
Rho de Spearman	EFFECTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	AUTOCONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

#### Interpretación:

Aplicando el análisis en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22 mediante el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables Autoconocimiento y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019,

podemos evidenciar que existe una relación moderada entre las variables; el autoconocimiento debe ser manejado adecuadamente para un acorde desarrollo efectivo empresarial. Siendo el coeficiente significativo estadísticamente al 0.01 y la magnitud del coeficiente es (0,556), lo que se confirma con la significancia estadística.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis correlacional entre autorregulación y efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

H0: No existe relación entre autorregulación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

H1: Existe relación entre autorregulación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

##### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

*Prueba de hipótesis correlacional entre Autorregulación y la efectividad*

		<b>Correlaciones</b>		
			Efectividad	Autorregul ación
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

**Interpretación:** Aplicando el análisis en base a datos obtenidos de la encuesta desarrollada, utilizando el software del SPSS 22 mediante el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables Autorregulación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019, la data nos indica la existencia de relación positiva fuerte entre estas dos variables variables; es decir que a mayor manejo de la autorregulación mayor será la efectividad de cada colaborador en la realización de cada labor. Siendo como resultad el coeficiente significativo estadísticamente al 0.01 y la magnitud del coeficiente es (0.717), lo que se confirma con la significancia estadística.

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis correlacional entre motivación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

H0: No existe relación entre motivación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019

H1: Existe relación entre motivación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13

*Prueba de hipótesis correlacional entre Motivación y la efectividad*

		Correlaciones		
			EFFECTIVIDAD	MOTIVACIÓN
				N
Rho de Spearman	EFFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

---

### **Interpretación:**

Aplicando el estudio en criterio a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22 mediante el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación que existe entre las variables motivación y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019, podemos mencionar que existe una relación positiva moderada entre ambas variables; es decir que ante una adecuada motivación laboral se logrará el rendimiento efectivo de la organización . Siendo el coeficiente significativo estadísticamente al 0.05 y la magnitud del coeficiente es (0.660), lo que se confirma con la significancia estadística.

#### **4.2.4. Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019**

H0: No existe relación entre empatía y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco -2019

H1: Existe relación entre empatía y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco -2019

#### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

*Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y la efectividad*

<b>Correlaciones</b>				
			EFECTIVIDAD	EMPATÍA
Rho de Spearman	EFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

**Interpretación:**

Aplicando el análisis de la investigación en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22 para medir el coeficiente de correlación de Spearman de las variables empatía y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019, podemos evidenciar que existe una relación moderada entre ambas variables; es decir que ante un desarrollo en la empatía de los colaboradores se puede desarrollar las actividades a mediana efectividad. Siendo el coeficiente significativo estadísticamente al 0.01 y la magnitud del coeficiente es (0.537), lo que se confirma con la significancia estadística.

**4.2.5 Prueba de hipótesis correlacional entre habilidades sociales y efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019**

H0: No existe relación entre habilidades sociales y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

H1: Existe relación entre habilidades sociales y la efectividad en la empresa de la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019

### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

*Prueba de hipótesis correlacional entre habilidades sociales y la efectividad.*

		<b>Correlaciones</b>		
			EFFECTIVIDAD	HABILIDAD ES SOCIALES
Rho de Spearman	EFFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	HABILIDADES SOCIALES	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

### Interpretación:

Aplicando el estudio en base a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, haciendo uso del software del SPSS 22 mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables habilidades sociales y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Surco 2019, podemos evidenciar la existencia de una relación positiva moderada de ambas variables; es decir que ante un adecuado desarrollo de habilidades sociales se lograra la efectividad en las objetivos y metas de la empresa. Siendo el coeficiente significativo estadísticamente al 0.01 y la magnitud del coeficiente es (0.641), lo que determina y confirma con la significancia estadística.

## V. DISCUSIÓN

Los hallazgos alcanzados en la presente investigación, sobre la inteligencia emocional y la efectividad de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, las cuales permitirán la comparación con los antecedentes mencionados en dicho estudio, de donde se tomarán los hallazgos más importantes.

El objetivo general fue describir la relación entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, de acuerdo al censo desarrollado al personal de la empresa, se puede confirmar que si hay una relación positiva entre ambas variables en mención, como se evidencia en la prueba de rho Spearman es de 0,566, sig. (Bilateral) =0.000; ( $p \leq 0.05$ ) donde se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

Así mismo, de acuerdo a la data estadística (Tabla 9) del estudio donde se demuestra una conexión positiva entre las variables mencionadas, se concuerda con los resultados de las tesis de otros autores nacionales como internacionales. Mencionamos a Férreo (2016) tesis realizada en la ciudad Madrid, quien en su investigación afirma una correlación significativa de la inteligencia emocional y desempeño laboral, mediante el aporte de la integración de una formación emocional en los trabajadores la cuales permitió el desarrollo de la motivación para un adecuado desempeño laboral.

Por otro lado, mencionamos a Pereira (2012) quien menciona el Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Servipuertas S.A., afirma que hay una conexión entre estas variables, pero que esta es débil, logra evidenciar que la inteligencia emocional no necesariamente el desempeño laboral influye de manera directa en el personal. Por ello, el presente estudio realizado nos distanciaría de encontrar alguna relación significativa entre dichas variables, de acuerdo al resultado discrepo ya que no se asemeja a la hipótesis general del estudio donde se evidencia que hay una

conexión positiva moderada, aceptando así la hipótesis alterna y rechazando hipótesis la nula.

Coincidiendo con los datos de la presente investigación donde se muestra una fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.882 (tabla 5, 6,7) que nos indica la viabilidad y confiabilidad del instrumento, los resultados se corroboran con la investigación del autor Acuña (2017) quien en su investigación determina la existencia de la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de acuerdo al personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”. Muestra como resultado la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.863 de la variable inteligencia emocional asemejándose de manera positiva y confiable en cuanto a los estadísticos obtenidos. De la misma forma coincidiendo con Fajardo (2017) en su tesis de investigación “La Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las tele operadoras de EsSalud en Línea Lima - 2017” que tiene como resultado de confiabilidad un valor de Alfa de Cronbach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica la confiabilidad de la data.

Para Alcántara (2017) en su tesis determina que la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de ate, 2016 se determinó una relación positiva fuerte en los hallazgos de Rho de Spearman (Rho = 0,787), Sig. (Bilateral) = 0.000;(p ≤ 0.05). Contrastando con la presente investigación obteniendo un Rho de Spearman (tabla 9) (Rho = 0, 566), Sig. (Bilateral) = 0.000;(p ≤ 0.05) se evidencia que en ambas partes existen correlación pero discrepando que la relación es positiva moderada comparando con los resultados del autor en mención, esto podría ser por distintos factores y uno de ellos sería que la investigación fue desarrollada en otro año y en diferente lugar, afirmando que se afirma la hipótesis alterna donde se determinó la relación entre ambas variables.

Jerome (2014) en su trabajo investigativo, relación entre la inteligencia emocional y la efectividad de liderazgo de los comandantes de navíos de la Marina EEUU, corroborando con los resultados del estudio, la cual indica que existente relación directa, pero esta es una correlación positiva moderada, aceptando la

hipótesis alterna la cual nos ayudará para profundizar los resultados obtenidos en futuras investigaciones contribuyendo a nuevos aportes de investigación.

Tendiendo en base a los autores y las tesis mencionadas podemos afirmar que existe correlación entre la inteligencia emocional y la efectividad donde podría variar por diferentes factores, entre ellas está el tipo de empresa, lugar, y año de realización de la investigación.

Asimismo, Tacza (2018) en su tesis, motivación y desempeño laboral en la empresa industrial líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018, se logra evidenciar una conexión positiva por medio de la prueba de Rho de Spearman es de 0,625 y el nivel de significancia bilateral de 0,002; por ello, se contrastó con los hallazgos del estudio, nos da como data estadística un coeficiente de Rho de Spearman = 0.660. y el nivel de significancia de 0,000. (Tabla 12) Obteniendo resultados casi similares de ambas investigaciones, la cual nos permite afirmar que hay una relación entre ambas variables, siendo la motivación la dimensión de estudio en relación al desempeño laboral.

El obtuvo objetivo específico es identificar de la relación entre las habilidades sociales y la efectividad de la empresa Rottman Medical S.A.C. Mediante la prueba del Rho Spearman es de (Rho = 0,641), sig (Bilateral) =0.00; ( $p \leq 0.05$ ), dicho valor es reconocido como una relación positiva alta la cual afirma la aceptación de la hipótesis alterna, Flores (2018) en su trabajo investigativo sobre habilidades sociales y desarrollo de las promotoras educativas. En la cual obtuvo una correlación de Rho Spearman es de (Rho = 0,788), sig (Bilateral) =0.01; ( $p \leq 0.05$ ), (tabla 14) considerada con una correlación positiva fuerte, definiendo la importancia del desarrollo de las habilidades sociales y desempeño profesional, la cual permitirá el crecimiento organizacional.

## VI CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo de objetivos planteados y resultados demostrados en el proceso de esta investigación, se han logrado determinar las siguientes conclusiones.

**Primera.** Se logra evidenciar que existe relación entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, obteniendo un resultado con una correlación positiva moderada del Rho de Spearman con un 0.566 y un nivel de significancia de 0.000, de acuerdo con el resultado se puede mejorar la inteligencia emocional para una mayor efectividad en la empresa.

**Segunda.** Se concluye en el primer objetivo específico que existe relación existente entre autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, se evidencia un resultado de correlación positiva moderada de Rho de Spearman 0.556 y un nivel de significancia de 0.000. Determinando que a adecuado manejo del autoconocimiento en los colaboradores mayor será el grado de resultados efectivos para la empresa.

**Tercera.** En tanto el segundo objetivo específico se determinó que si existe relación de autorregulación y efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, con una correlación positiva alto, de Rho de Spearman 0.717 y un nivel de significancia de 0.000. De acuerdo a los resultados se puede afirmar que a mayor manejo y regulación de la aptitud personal se logrará la efectividad de logros profesionales y metas organizacionales.

**Cuarta.** En relación al tercer objetivo específico se demostró la existencia de relación entre motivación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, obteniendo una correlación positiva alto de Rho de Spearman 0.660 con un nivel de significancia de 0.000. Afirmando que a mayor motivación en los colaboradores, mayor será la efectividad en la empresa en relación al buen desempeño y logro de objetivos.

**Quinta.** En tal sentido el cuarto objetivo específico concluye que existe relación directa entre la empatía y efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, se logró evidenciar una correlación positiva moderada con Rho de Spearman 0.537 con un nivel de significancia de 0.000. De acuerdo al resultado se muestra la necesidad de fortalecer la empatía de los colaboradores y de esta manera poder generar una mayor satisfacción en los clientes objetivos.

**Sexta.** Por último, en el quinto objetivo específico se concluye existente relación entre habilidades sociales y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, obteniendo una correlación positiva alta en el Rho de Spearman 0.641 y un nivel de significancia de 0.000. De acuerdo a los resultados se evidencia que la empresa tiene que fortalecer las habilidades sociales para un resultado mayor en cuanto a la efectividad de la empresa.

## VII RECOMENDACIONES

Los resultados analizados en el presente trabajo de investigación han logrado proponer las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Se observa una relación positiva moderada de la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, entonces se recomienda a la gerencia y jefes inmediatos de cada área la estimulación constante de la mejora de los procesos manteniendo una comunicación clara y asertiva de manera interna y externa y en todas las áreas, fortaleciendo las relaciones de confianza entre los colaboradores y directivos la cual servirá para un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional mejorando los resultados efectivos en la organización.

**Segunda.** Se observa una relación positiva alta de autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, por ello se recomienda a gerencia y jefes inmediatos, RRHH taller de autoestima, con profesionales capacitados una vez por semana para fortalecer estrategias de desarrollo de aptitudes personal de los colaboradores y de esta manera poder conseguir mayores resultados efectivos brindando una atención adecuada a los clientes.

**Tercera.** Se observa una relación positiva alta entre autorregulación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, por lo que se recomienda a gerencia y jefes de áreas poder establecer un tiempo determinado para la realización de una actividad libre para cada colaborador donde cada uno pueda sentirse libre, escogiendo cada uno un métodos de autorregulación mediante el desarrollo de una actividad específica ya que en este caso se fortalecerá y regulará la conducta del colaborador, mejorando a través de resultados efectivos en los objetivos de la empresa.

**Cuarta.** Se observa una relación positiva alta entre la motivación y efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, se recomienda fortalecer la motivación mediante incentivos económicos salariales, bonos de

reconocimiento de desempeño, capacitaciones continuas en cuanto a la adquisición de nuevos conocimientos y estos sean reconocidos y valorados para elevar el buen desempeño laboral. Logrando de esta manera el bien común de la empresa en necesidad a la buena atención del punto objetivo (clientes).

**Quinta.** Se determina una relación positiva alta entre la empatía y efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, se recomienda desarrollar actividades en de confraternidad y trabajos en equipos que logren incentiven las relaciones interpersonales entre compañeros de diferentes áreas. Así como charlas y capacitaciones de desarrollo de habilidades, así como la proyección de futuras relaciones y desempeño en quipo y de manera profesional.

**Sexta.** Se observa una relación significativa entre habilidades sociales y efectividad de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019, por ello se recomienda continuar con incentivos para el acorde desarrollo de habilidades como el liderazgo, manejo en equipo, soluciones de conflictos, un clima organizacional agradable mejorando las actividades en cuanto a la capacidad de los colaboradores en influir de manera positiva. De esta manera se lograrán los objetivos empresariales.

## REFERENCIAS

- Acuña Samaniego, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*. Administración pública (Tesis) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16055>
- Ademola Olatoye , S.O. Akintunde, M.I. Yakasai (2010). Inteligencia emocional, creatividad y logro académico en los estudiantes de empresariales. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*,8(2), 763-786. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1392/1584>
- Akram, M., Ilgan, A., Ozu, O., & Shah, A. A. (2017). Quality of School Work Life of Public School Teachers: Cases from Turkey and Pakistan. *Journal of Education and Educational Development*, 4(2), 244–269. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1161481.pdf>
- Arrogante, Ramirez, Ana Belen (2018). Organización de eventos empresariales. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Alcantara Rosales, Maritza Emperatriz (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016* (Tesis) Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17122?show=full>
- Alfara, M. y Samanta, M. (2016). Emotion and consciousness: End of a continuum. *Cognitive Brain Research*, 25(2), 287-405. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8456171/>
- Alves de Amorim, D., Rodrigues Sampaio, L., & Ribeiro Eulálio Cabral, G. (2018). Altruism and empathy in situations involving unpredictable personal cost / Altruismo y empatía en situaciones que implican costos personales imprevisibles. *Ciencias Psicológicas*, (1), 7. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i1.1589>
- Delgado Romero, E. Y., & Marcos Ventura, R. H. F. (2018). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución*

*Educativa, Ica-2018.* (Tesis) Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27622>

Arenal, C. (2016). *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio* (Tesis) Universidad de Carabobo. Venezuela.  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence>

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón.

Bannet, S. D. (2011). Where do I belong? High-intensity teleworkers' experience of organizational belonging. *Human Resource Development International*, 18(1), 76–96. <https://doi.org/10.1080/13678868.2014.979006>

Baron, J. (2016). La inteligencia emocional y La cultura de prevención: Mas que una obligación, una necesidad. <http://www.notinetlegal.com/la-cultura-de-la-prevencion-ms-que-unaobligacin-una-necesidad-73.html>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson educación.

Booth, A., Hennessy, E., & Doyle, O. (2018). Self-Regulation: Learning Across Disciplines. *Journal of Child & Family Studies*, 27(12), 3767–3781. <https://doi.org/10.1007/s10826-018-1202-5>

Botezatu, M. A., Pirnau, C., & Carp Ciocardia, R. M. (2019). A Modern Quality Assurance System - Condition and Support to an Efficient Management. *TEM Journal*, 8(1), 125–131. <https://doi.org/10.18421/TEM81-18>

Cali, A., Fierro, I., & Sempertegui, carlos. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa / Emotional intelligence as a strategic element in the company. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.B33420A5&lang=es&site=eds-live>

Carrasco, S. (2009). “Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación”.

- Can, M., & Koç, H. (2018). Tools of Motivation According to The Competing Values Framework in Organizational Culture Types: An Implementation in Accommodation Establishments. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 20(3), 251–260. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.468653>
- Charaja Incacutipa, Yesenia Milagros, & Mamani Gamarra, Javier. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013. *Comunicación*, 5(1), 05-13. Recuperado en 07 de septiembre de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es). .
- Charles, H., Gareth, J. (2009) *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
- Charles, M., Fred, G., Plinio, G. (2002). *EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL marco para mejor el Desempeño*.
- Cho, H.-T., & Yang, J.-S. (2018). How perceptions of organizational politics influence self-determined motivation: The mediating role of work mood. *Asia Pacific Management Review*, 23(1), 60–69. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.05.003>
- Cortes, J. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-716820](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-716820).
- Coulter, M. (2010). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones* (8a. ed. --.). México D.F.: Pearson.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL
- Domínguez, A., Muñoz, G.(2010). *Métricas del marketing*. Mc Graw Hill.
- Drigas, A., & Papoutsis, C. (2019). Emotional Intelligence as an Important Asset for HR in Organizations: Leaders and Employees. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 12(1), 58–66. <https://doi.org/10.3991/ijac.v12i1.9637>

- Escobedo, P. (2015). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico* (Tesis) Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>
- Fajardo, R. (2017). *"La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA-2017"*. (Tesis) Universidad Cesar Vallejos: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10847>
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional concepto, desarrollo y evaluación. Díaz de Santos. [https://books.google.com.cu/books?id=d3z\\_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.cu/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (Tesis) Universidad de Carabobo. Venezuela. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>
- Ferreo Cruzado, M. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas: Madrid* (Tesis) España. Universidad Complutense de Madrid. <https://docta.ucm.es/handle/20.500.14352/27149>
- Fernandez, A., (2014). Building a sense of belonging among tertiary commuter students: The Monash Non-Residential Colleges program. *Student Success*, 8(2), 31–42. <https://doi.org/10.5204/ssj.v8i2.380>
- Flores Quispe, G. M. (2018). *Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016*. (Tesis) Univesidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15883>  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15883>
- Garza, A. (2007). "Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades" 7° ed. México: El colegio de México.

- Goleman, D.,(1997). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL porque es más importante que el conciente intelectual. Buenos aire: Javier Vergara editor S.A.
- Gomes, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas.
- Gorordo, D. (2010). The Assessment of Service Quality Perception in Higher Education. *Education & Science / Egitim ve Bilim*, 41(184), 251–265. <https://doi.org/10.15390/EB.2016.6187>
- Gribble, R. H., Ladyshevsky, J., & Pearson, K. R. (2017). A multiplexed droplet digital PCR assay performs better than PCR on inhibition prone samples. *Diagnostic microbiology and infectious disease*, 80(4), 285-286.
- Gutiérrez, F. (2015). Apuntes de conceptos básicos para muestreo estadístico. Carolina del Norte: LULU Internacional.
- Jerome, J. (2014). *La relación entre la inteligencia y la efectividad de liderazgo de los comandantes de navías de la marina de EEUU* (Tesis) Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Maria.pdf>
- Kluwer, S. (2018). Quality Service in the Hospitality Industry: Achieving Effective Service Processes and Designs. *Czech Hospitality & Tourism Papers*, 13(29), 56–68. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=130557153&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, V., Chacón, R., & Poleth, K. (2017). *La inteligencia emocional y su relación con la cultura organizacional, en los colaboradores de una empresa constructora local*. (tesis) Universidad Pontificia. Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2343>
- Hernández, S. (2006). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. México,
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. (Tesis) Universidad nacional de México D.F. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05>.
- Heinemann (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. México. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219).

- Hernández, A., Fernández. B. y Baptista, S. (2003) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Mac Graw Hill. México.
- Hordern, J. (2017). Self-Knowledge and Risk in Stratified Medicine. *New Bioethics*, 23(1), 55–63. <https://doi.org/10.1080/20502877.2017.1314889>
- Ibanco, C. (2017). *¿Qué es la autorregulación emocional?*. Pagina wde <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=teh&AN=129980529&lang=es&site=eds-live>
- Irmita, L. sriatun@uny. ac. i., & Atun, S. (2018). The Influence of Technological Pedagogical and Content Knowledge (TPACK) Approach on Science Literacy and Social Skills. *Journal of Turkish Science Education (TUSED)*, 15(3), 27–40. <https://doi.org/10.12973/tused.10235a>
- Kakulu, O. E., & Okhakhu, D. O. (2018). Self-Knowledge, Business-Information Preference and Use as Determinants of Sales Performance of Managers in Petroleum Marketing Companies in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy & Practice*, 1–24. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=133894550&lang=es&site=eds-live>
- Ling-Hui Yang, & Tzu-Jiun Yeh. (2018). How Transformational Leadership Contributes to Employees' Commitment to an Organization via the Mediating Effect of Motivation within Taiwan's Nursing Homes. *International Journal of Organizational Innovation*, 11(2), 270–279. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=132233511&lang=es&site=eds-live>
- Luthaus, M.-S., Adrien, A. I., Anderson, T., (2012). Factors that foster or prevent sense of belonging among social and health care managers. *Leadership In Health Services Bradford, England*, 31(4), 468–480. <https://doi.org/10.1108/LHS-09-2017-0054>
- Marfu'i, L. N. R., Nurihsan, A. J., Nurhudaya, & Damaianti, V. S. (2018). Self-Regulation in Critical Thinking Skills of Buddhist Teenagers for Solving

Problems in Indonesia. *BRAIN: Broad Research in Artificial Intelligence & Neuroscience*, 9(1), 101–113. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=128404162&lang=es&site=eds-live>

Martin, S., Martin, P. (2013). *La excelencia operativa en la administración pública. Creando valor público*. Guía para la implantación de la gestión. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo>.

Mazuela, A. (2012). Diez herramientas de gestión organizacional. *Universidad Nacional de educación a Distancia*. <https://books.google.co.ve/books?id=kO7SBQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

McAllister, C. P., & Perrewé, P. L. (2018). About to Burst: How State Self-Regulation Affects the Enactment of Bullying Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 153(3), 877–888. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3424-z>

Mejía, C. (2008). La efectividad en las ventas. Documento Planning. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>

Moya, L. (2018). La empatía. Plataforma editorial. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>

Musholt, K. (2018). Self and others. *Interdisciplinary Science Reviews*, 43(2), 136–145. <https://doi.org/10.1080/03080188.2018.1453245>

Nagy, J. T. (2018). Evaluation of Online Video Usage and Learning Satisfaction: An Extension of the Technology Acceptance Model. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(1), 160–185. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1174056&lang=es&site=eds-live>

Napolitano, G. (2014). *Motivación en el ámbito laboral: el caso de protec y gamble*

- Nava, V. (2005). *¿ qué es la calidad? Conceptos, gurus y modelos fundamentales.* de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219).
- Ogunbamila, A., & Olaseni, J. T. (2019). Gender as a Moderator of the Relationship Between Job Demand and Quality of Work-Life of Police Personnel in Lagos, Nigeria. *Psychological Thought*, 12(1), 63-73. <https://psycharchives.org/en/item/c1c87efa-157f-4c56-b277-c0cabf83bf49>
- Oluwafemi, O. J., & Okon, S. E. (2018). The Nexus between Total Quality Management, Job Satisfaction and Employee Work Engagement in the Food and Beverage Multinational Company in Nigeria. *Organizations & Markets in Emerging Economies*, 9(2), 251–271. <https://doi.org/10.15388/omee.2018.10.00013>
- Pereira Samayoa, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño laboral en la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad de Quetzaltenango.* (Tesis) Asuncion: Universidad Rafael Landivar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Porumbu, D. (2014). Self-Knowledge, Personal and Professional Development as a Unit and in Logical Continuity. *Journal Plus Education / Educatia Plus*, 10(2), 330–336. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=98932969&lang=es&site=eds-live>
- Publicaciones vértice.,(2008). Aspectos prácticos dela calidad en el servicio : [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221971682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682014000100001)
- Reyna, C., Hernandez, F. (2013) Recursos Humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. (tesis de licenciamiento, universidad Autónoma de Tamaulipas). <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- Rivas Molina, V. (2014) *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa*

“Proasetel S.A. (Tesis) Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3690>

Riquelme, M. (2017). Diferencia entre eficacia y eficiencia.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo->

Sánchez Santos, J. M., & Pena López, J. A. (2018). Identification, sympathy and willingness to pay; Identificación, empatía y disposición de pago. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F9E1421D&lang=es&site=eds-live>

Sanina, A., Balashov, A., Rubtcova, M., & Satinsky, D. M. (2017). The effectiveness of communication channels in government and business communication. *Information*

Sarriá Santamera, A., & Villar Álvarez, F. (2014). Promoción de la salud en la comunidad.

*Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 22(4), 251–266. <https://doi.org/10.3233/IP-170415>

Solis, A. (2000). *Fiabilidad, Mantenibilidad, efectividad un enfoque sistémico*.

Soriano, A. (2018). *Organización empresarial y recursos humanos (ADGG0408)*.

Sri Rahayu Wilujeng, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Handriyono. (2018). Work Culture, Work Motivation and Organizational Performance: The Mediating Role of Organizational Commitment. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1254376>

Tacza Quintana Roy, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder SAC, San Juan de Lurigancho, 2018*. (Tesis) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19745>

Thakur, R., & Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Demographic Variables on Quality of Work Life. *Productivity*, 59(4), 358–365. <https://doi.org/10.32381/PROD.2019.59.04.5>

- Tomás, J. (2010). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería (Vol. 2). Univ. Autónoma de Barcelona. [http://Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188%20\(13\).pdf](http://Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188%20(13).pdf)
- Torres, J. (2015). *Habilidades de comunicación empresarial*.: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>
- Torro, I., Parra, R. (2006). *Método y conocimiento metodología de la investigación*.
- Urošević, S., & Pejčić, B. (2018). Job Satisfaction of Textile Industry Employees in Republic of Serbia. *Annals of the University of Oradea. Fascicle of Textiles, Leatherwork*, 19(1), 173–178. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=teh&AN=129980529&lang=es&site=eds-live>
- Vived, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación*.: <http://search.ebost.com/login.aspx?direct=true&db=teh&AN=1567980529&lang>
- Vivanco, M. (2005) “Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones”. Editorial Universitario.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre el autoconocimiento y la efectividad de la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago Surco 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>-Describir como se relaciona la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019?</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Identificar la relación existente entre autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Identificar la relación existente entre autorregulación y la efectividad en la empresa en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Identificar la relación existente entre motivación y la efectividad en la empresa en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Identificar la relación existente entre empatía y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Identificar la relación existente entre habilidades sociales y la efectividad en la empresa en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>-Existe relación entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa Rottman Medical SAC – Surco 2018</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>-Existe relación entre el autoconocimiento y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Existe relación entre la autorregulación y la efectividad en la empresa en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Existe relación entre la motivación y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Existe relación entre la empatía y la efectividad en la empresa en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p> <p>-Existe relación entre las habilidades sociales y la efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019</p>	<p><b><u>VARIABLE 01</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligencia emocional</li> </ul> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconocimiento</li> <li>- Autorregulación</li> <li>- Motivación</li> <li>- Empatía</li> <li>- Habilidades sociales</li> </ul> <p><b><u>VARIABLE 02</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> </ul> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Calidad</li> </ul>	<p><b>A. Diseño de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque cuantitativo</li> <li>- Investigación Aplicada</li> <li>- Investigación correlacional</li> <li>- No experimental</li> <li>- Corte Transversal</li> </ul> <p><b>B. Métodos</b> Relación de variables</p> <p><b>C. Técnicas</b> observación Encuesta</p> <p><b>D. Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul> <p><b>E. Población</b> Todos los colaboradores de la empresa ROTTMAN MEDICAL SAC</p> <p><b>F. Muestra</b> 50 colaboradores</p>

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO	Grado de autoconocimiento de emociones	1	Soy capaz de reconocer con facilidad mis equivocaciones y tolerar críticas ajenas en la realización de mis labores	ORDINAL -LIKERT
		Nivel de reconocimiento de emociones	2	Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos	
		Grado de esfuerzo y esfuerzo laboral	3	Las dificultades y retrasos hacen esforzarme en cumplir los objetivos	
	AUTOREGULACIÓN	Nivel de adaptación al cambio	4	Tengo facilidad de adaptación de las distintas actividades y tareas asignadas	
		Grado de manejo de conflictos laborales	5	Soy capaz de mantener la calma ante situaciones conflictivas dentro de la empresa	
		Manejo de críticas profesionales	6	Considero la opinión de mis compañeros para mejorar mis capacidades	
	MOTIVACIÓN	Nivel de compromiso	7	Estoy comprometido con los objetivos y metas de la empresa	
		Nivel de motivación laboral	8	Me siento motivado para cumplir con mis labores de tareas asignadas	
		Grado de optimismo laboral	9	Soy optimista en el desarrollo de mis actividades laborales	
	EMPATÍA	Grado de razonamiento en el desempeño laboral	10	Acepto a mis compañeros de trabajo sus criterios en aportes a la realización de actividades	
		Nivel de manejo de conocimiento cultural	11	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros dentro de la empresa	
		Grado de apoyo entre compañeros	12	Ayudo a mis compañeros que muestra dificultades en al realización de sus actividades	
	HABILIDADES SOCIALES	Nivel de aporte estratégico	13	Propongo estrategia para mejor y agilizar las tareas laborales	
		Grado de cooperación y participación	14	Promuevo la cooperación y trabajo en equipo entre compañeros	
		Nivel de comunicación efectiva y asertiva	15	Poseo habilidades para una comunicación efectiva y asertiva con mis compañeros	
		Grado de integración social	16	Soy capaz de fomentar actividades extra laborales para mejorar la relaciones humanas en la empresa	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
EFECTIVIDAD	EFICIENCIA	Grado de resultado eficientes	1	Demuestro resultados eficientes en cada tarea que realizó	ORDINAL - LIKERT
		Nivel de desarrollo cognitivo	2	Tengo capacidad de cumplir adecuadamente funciones asignadas	
		Manejo adecuado de los recursos de la empresa	3	Utilizo adecuadamente los recursos de la empresa para el cumplimiento de mis funciones	
		Nivel de atención al cliente	4	Brindo un servicio personalizado y satisfactorio	
	EFICACIA	Manejo de objetivos planteados	5	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la empresa	
		Grado de retroalimentación laboral	6	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo correspondientes a las tareas asignadas	
		Nivel de desarrollo de actividades	7	Cumplo con las tareas encomendadas sin tener en cuenta el uso de los recursos de la empresa	
		Grado de formulación de objetivos	8	Estoy en la capacidad de formular y desarrollar objetivos para la toma de decisiones	
	SATISFACCIÓN	Manejo de negociación asertiva con el cliente	9	Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mí cordial y amable atención	
		Grado de manejo de buen clima laboral	10	Considero que el clima laboral de la empresa es adecuado para mi buen desempeño	
		Manejo de una adecuada comunicación laboral	11	Existe buena comunicación laboral entre todos los colaboradores	
	CALIDAD	Alto manejo de valores personal y profesional	12	La atención es respetuosa y diligente hacia los clientes de acuerdo al servicio que ofrece la empresa	
		Alto grado de conocimiento y funciones	13	Conozco todos los procedimientos de acuerdo a mi área y funciones designadas	
		Nivel alto de formación académica	14	Estoy altamente capacitado para brindar un buen servicio de orientación al cliente	

## ANEXO 3 CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA EFECTIVIDAD

Buenos días estimados colaboradores estamos realizando un estudio sobre cómo la inteligencia emocional se relaciona con la efectividad en las Empresas Rottman Medical S.A.C en el año 2019

### DATOS GENERALES

1.Género		2.Edad	3.Grado de instrucción	
Masculino	1		Secundaria	
Femenino	2		Medio superior	
4. Área			superior	
1.				

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL		Escala				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	NE/ND	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>					
5	Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos	1	2	3	4	5
6	Soy capaz de reconocer con facilidad mis equivocaciones y tolerar críticas ajenas en la realización de mis labores	1	2	3	4	5
7	Las dificultades y retrasos hacen esforzarme en cumplir los objetivos	1	2	3	4	5
	<b>AUTOREGULACIÓN</b>					
8	Tengo facilidad de adaptación de las distintas actividades y tareas asignadas	1	2	3	4	5
9	Soy capaz de mantener la calma ante situaciones conflictivas dentro de la empresa	1	2	3	4	5
10	Considero la opinión de mis compañeros para mejorar mis capacidades	1	2	3	4	5
	<b>MOTIVACIÓN</b>					
11	Estoy comprometido con los objetivos y metas de la empresa	1	2	3	4	5
12	Me siento motivado para cumplir con mis labores de tareas asignadas	1	2	3	4	5
13	Soy optimista en el desarrollo de mis actividades laborales	1	2	3	4	5
	<b>EMPATÍA</b>					
14	Acepto a mis compañeros de trabajo sus criterios en aportes a la realización de actividades	1	2	3	4	5
15	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros dentro de la empresa	1	2	3	4	5
16	Ayudo a mis compañeros que muestra dificultades en realización de sus actividades	1	2	3	4	5
	<b>HABILIDADES SOCIALES</b>					

17	Propongo estrategia para mejor y agilizar las tareas laborales	1	2	3	4	5
18	Poseo habilidades para una comunicación efectiva y asertiva con mis compañeros	1	2	3	4	5
19	Promuevo la cooperación y trabajo en equipo entre compañeros	1	2	3	4	5
20	Soy capaz de fomentar actividades extra laborales para mejorar la relaciones humanas en la empresa	1	2	3	4	5

LA EFECTIVIDAD		Escala				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	NE/ND	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>EFICIENCIA</b>					
21	Demuestro resultados eficientes en cada tarea que realizó	1	2	3	4	5
22	Tengo capacidad de cumplir adecuadamente funciones asignadas	1	2	3	4	5
23	Utilizo adecuadamente los recursos de la empresa para el cumplimiento de mis funciones	1	2	3	4	5
24	Brindo un servicio personalizado y satisfactorio					
	<b>EFICACIA</b>					
25	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la empresa	1	2	3	4	5
26	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo correspondientes a las tareas asignadas	1	2	3	4	5
27	Cumplo con las tareas encomendadas sin tener en cuenta el uso de los recursos de la empresa	1	2	3	4	5
28	Estoy en la capacidad de formular y desarrollar objetivos para la toma de decisiones	1	2	3	4	5
	<b>SATISFACCIÓN</b>					
29	Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mí cordial y amable atención	1	2	3	4	5
30	Considero que el clima laboral de la empresa es adecuado para mi buen desempeño	1	2	3	4	5
31	Existe buena comunicación laboral entre todos los colaboradores	1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD</b>					
32	La atención es respetuosa y diligente hacia los clientes de acuerdo al servicio que ofrece la empresa	1	2	3	4	5
33	Conozco todos los procedimientos de acuerdo a mi área y funciones designadas	1	2	3	4	5
34	Estoy altamente capacitado para brindar un buen servicio de orientación al cliente	1	2	3	4	5

## ANEXO 4: CUADRO DE TABULACIÓN EN EXCEL

P17	p18	p19	p20	SUMA D1	p21	p22	p23	p24	SUMA D2	p25	p26	p27	SUMA D3	p28	p29	p30	SUMA D4	SUMA TOTAL V2
4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	3	4	11	4	4	4	12	43
4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	3	3	11	4	4	5	13	43
4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	3	4	11	4	5	5	14	43
4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	5	3	4	12	4	4	5	13	44
4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	4	3	4	11	4	4	5	13	44
5	4	4	4	17	3	4	4	5	16	5	2	3	10	4	4	5	13	43
4	5	4	3	16	4	4	5	5	18	2	3	4	9	4	5	5	14	43
4	4	2	1	11	2	1	2	3	8	1	1	1	3	4	3	4	11	22
5	5	4	3	17	5	4	5	5	19	5	4	5	14	4	4	5	13	50
4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	2	3	4	9	4	5	5	14	42
4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	3	3	4	10	4	4	4	12	43
4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	5	1	3	9	4	4	4	12	42
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	1	3	9	4	4	4	12	40
4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	1	1	7	4	4	5	13	39
4	4	5	3	16	4	4	4	5	17	1	3	4	8	4	4	4	12	41
4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	1	3	5	9	5	4	5	14	40
4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	2	2	3	7	4	4	5	13	37
4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	3	3	4	10	4	5	5	14	42
4	5	4	4	17	4	5	4	3	16	3	4	4	11	5	4	5	14	44
4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	3	4	11	4	4	5	13	45
4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	2	3	4	9	4	4	5	13	41
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	3	4	5	12	4	4	4	12	46
4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	2	3	10	4	4	5	13	44
4	4	4	3	15	4	5	5	5	19	3	3	4	10	4	5	5	14	44
4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	3	3	4	10	4	5	5	14	42
4	3	3	4	14	4	4	4	5	17	3	3	5	11	5	4	5	14	42
3	5	3	4	15	3	5	3	4	15	2	2	5	9	3	5	5	13	39
4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	5	3	3	11	4	5	5	14	44
4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	10	4	4	5	13	40
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	10	4	4	5	13	42
4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	3	3	10	5	4	4	13	45
4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	5	1	3	9	4	4	4	12	42
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	1	3	9	4	4	4	12	40
4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	1	1	7	4	4	5	13	39
4	4	5	3	16	4	4	4	5	17	1	3	4	8	4	4	4	12	41
4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	1	3	5	9	5	4	5	14	40
4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	2	2	3	7	4	4	5	13	37
4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	3	3	4	10	4	5	5	14	42
4	5	4	4	17	4	5	4	3	16	3	4	4	11	5	4	5	14	44
4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	3	4	11	4	4	5	13	45
4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	2	3	4	9	4	4	5	13	41
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	3	4	5	12	4	4	4	12	46
4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	2	3	10	4	4	5	13	44
4	4	4	3	15	4	5	5	5	19	3	3	4	10	4	5	5	14	44
4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	3	3	4	10	4	5	5	14	42
5	4	4	4	17	3	4	4	5	16	5	2	3	10	4	4	5	13	43
4	5	4	3	16	4	4	5	5	18	2	3	4	9	4	5	5	14	43
4	4	2	1	11	2	1	2	3	8	1	1	1	3	4	3	4	11	22
5	5	4	3	17	5	4	5	5	19	5	4	5	14	4	4	5	13	50
4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	2	3	4	9	4	5	5	14	42

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Vargas Merino Jorge Alberto  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: dic. en Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Intelectual Emocional  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					86%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					86%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

<sup>24</sup>  
Ate, de abril de 2019

86%

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI 41843915

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Vargas Merino Jorge Alberto  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo  
 1.3. Especialidad del experto: Dr. en Administración  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Efectividad  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					86%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					86%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>86%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV PROMEDIO DEVALORACION:**

Ate, de <sup>24</sup> abril de 2019

86%

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI -----41843715-----

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARRALES GODOENAS, MIGUEL  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - ARHH - FINANZAS  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: INTELIGENCIA EMOCIONAL  
 1.5. Autor del instrumento: SANTANA, C. CASARE, L. SUJICA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

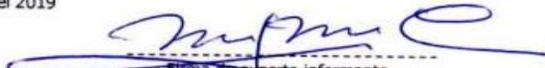
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

De Acuerdo a lo Indicado

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85

At: 26 de 04 del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 04437636

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BANDALES CANDOLINA MIGUEL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCTOR EN TIEMPO COMPLETO - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: EFFECTIVIDAD
- 1.5. Autor del instrumento: SANTANA CCASANI UNSUIA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

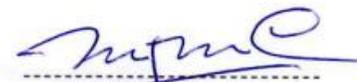
---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate 26 de 04 del 2019

  
-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08437636

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Dr. Alonso López Alvarado  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Completo - UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN - INVESTIGADOR.  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CURTICARIO VI  
 I.5. Autor del instrumento: SANTANA CECASANI URSULA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Debe Modificar las Preguntas N° 2, 7, 13 y 15*

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Ate. *ABNIC* del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° *09460924*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. MG. ALONSO LOPEZ ALFARO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Administrador - Investigador
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: COPIACIONO.V2
- 1.5. Autor del instrumento: SANTANA CASANI URSULA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>84%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Debe Mejorar las Preguntas N° 4, 8, 12 y 13*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84%

Ate, 26 de *Abril* del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° *09406324*

## Autorización de la Versión final del trabajo de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

**Escuela profesional de Administración**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Ursula Santana Ccasani**

---

TÍTULO DE LA TESIS:

**Inteligencia Emocional y la Efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C.,  
Santiago de Surco 2019**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Licenciada en Administración**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 02 de julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 13



**MG. Cervantes Ramón Edgard Francisco**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del  
Asesor**

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "**Inteligencia Emocional y la Efectividad en la empresa Rottman Medical S.A.C., Santiago de Surco 2019**", cuya autora **Santana Ccasani, Ursula**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

Lima, 02 de noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002-1067-9550	