



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una  
consultora internacional de Lima

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. Julio Brayán Saldaña Narro (ORCID: 0000-0003-1883-8218)

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**Lima – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, por demostrarme que todo es posible si se confía en él y por guiarme en este trayecto de mi vida. A mi abuela, Priscila Garay Fretel, que desde el cielo me protege y cuida, y celebra cada uno de mis logros. A mis padres, Julio Saldaña Garay y Rosa Narro García, por su amor infinito y por ser la motivación más grande en mi vida para lograr mis objetivos. A mi hermana, Xiomara Saldaña Narro, por estar siempre a mi lado y por ser parte fundamental de mi vida. A mis tíos, Marco Chapeyquen Paz y Olga Narro Polo, por ser mi segunda familia y por acogerme en su hogar como un hijo.

## **Agradecimiento**

A los docentes y asesores que me acompañaron en este trayecto académico profesional de mi vida, en especial al Dr. Noel Alcas Zapata y al Mg. Ommero Trinidad Vargas. A la Universidad César Vallejo y en especial a la Escuela de Posgrado, por seguir abriéndome las puertas a un mundo académico y al conocimiento científico.

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución problemática de la inteligencia emocional en especial con los aspectos relacionados al desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima.

La información se ha estructurado en ocho capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene la realidad problemática, se especificaron los trabajos previos internacionales y nacionales. Posteriormente, se precisaron las teorías, definiciones, importancias, características y dimensiones de cada variable, además se realizó la justificación de la investigación en el entorno teórico, práctico y metodológico. Asimismo, se realizó el planteamiento del problema general y específicos, de la hipótesis general y específicas, y del objetivo general y específicos.

Del mismo modo, en el capítulo del método se desarrolló el tipo y diseño de investigación, luego se realizó la descripción conceptual, operacional y la operacionalización de las variables. Además, se prosiguió con la determinación de la población, muestra y muestreo. En otro punto, se elaboró un cuestionario para cada una de las variables del estudio, en cuanto a la validación del constructo se utilizó la técnica de validez de expertos, en la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, se detalló el método de análisis de datos y los aspectos éticos. Finalmente, en los siguientes capítulos de la investigación se pueden observar cada uno de los resultados obtenidos correspondientes al análisis, discusión del estudio, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

El autor

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>14</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Variable, Operacionalización	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
<b>III. Resultados</b>	<b>20</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>27</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>30</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>31</b>
<b>Referencias</b>	<b>32</b>
<b>Anexos</b>	<b>39</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	42
Anexo 3: Validez de contenido de los instrumentos	44
Anexo 4: Resultados del análisis de confiabilidad	59
Anexo 5: Matriz de datos de la prueba piloto de las variables de estudio	61
Anexo 6: Matriz de datos de las variables de estudio	63
Anexo 7: Carta de autorización	67

## **Índice de tablas**

Tabla 1: Operacionalización de la variable inteligencia emocional	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral	16
Tabla 3: Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos	18
Tabla 4: Niveles de la inteligencia emocional	20
Tabla 5: Niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional	20
Tabla 6: Niveles del desempeño laboral	21
Tabla 7: Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	22
Tabla 8: Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral	23
Tabla 9: Correlación entre autoconocimiento y desempeño laboral	24
Tabla 10: Correlación entre autoregulación y desempeño laboral	24
Tabla 11: Correlación entre motivación y desempeño laboral	25
Tabla 12: Correlación entre empatía y desempeño laboral	26
Tabla 13: Correlación entre habilidades sociales y desempeño laboral	26

## **Índice de figuras**

Figura 1: Diseño de investigación	14
Figura 2: Formula de la muestra considerando una población finita.	17
Figura 3: Muestra total de la investigación.	17
Figura 4: Niveles de la inteligencia emocional.	20
Figura 5: Niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional.	21
Figura 6: Niveles del desempeño laboral.	21
Figura 7: Niveles de las dimensiones del desempeño laboral.	22

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima, para lo cual se plantearon diversas preguntas de investigación orientadas al estudio del contexto de esta organización internacional.

El enfoque empleado en la investigación fue el cuantitativo, de tipo básico y con diseño de estudio no experimental de tipo transversal correlacional simple. La población estuvo comprendida por 134 colaboradores de una consultora internacional de Lima, luego se aplicó la técnica del muestreo aleatorio simple, para calcular el tamaño de la muestra de 100 colaboradores. Asimismo, los instrumentos de medición de las variables fueron dos cuestionarios con escala politómica ordinal, que previamente pasaron por los procesos de validez de contenido por juicio de expertos y el análisis de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual evidenció que ambos instrumentos tienen una fiabilidad muy alta.

De acuerdo con el objetivo general, los resultados descriptivos de la variable inteligencia emocional indican que el 79.0% se sitúa en el nivel alto y en la variable desempeño laboral el 92.0% se sitúan en el nivel regular. Asimismo, los resultados inferenciales sugieren que existe una correlación positiva muy fuerte entre inteligencia emocional y desempeño laboral, lo cual se evidencia con la significancia bilateral ( $0.00 < 0.05$ ) y el Rho de Spearman (0.840).

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, autoconocimiento, empatía.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship that exists between emotional intelligence and work performance in the collaborators of an international consulting firm in Lima, for which purpose various research questions were asked to study the context of this international organization.

The approach used in the research was the quantitative, basic type and with a non-experimental study design of the simple correlational cross-sectional type. The population was comprised of 134 collaborators from an international consulting firm in Lima, then the simple random sampling technique was applied to calculate the sample size of 100 collaborators. Likewise, the measurement instruments of the variables were two questionnaires with an ordinary political scale, which previously went through the content validity processes by expert judgment and the reliability analysis through the Cronbach's Alpha coefficient, which shows that both instruments they have a very high reliability.

In accordance with the general objective, the descriptive results of the emotional intelligence variable indicate that 79.0% are at the high level and 92.0% are at the regular level in the work performance variable. Similarly, the inferential results may have an extraordinarily strong positive correlation between emotional intelligence and work performance, which is evidenced by the bilateral significance ( $0.00 < 0.05$ ) and Spearman's Rho (0.840).

**Keywords:** Emotional intelligence, work performance, self-knowledge, empathy.



## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima” del estudiante **Julio Brayán Saldaña Narro**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 12 de agosto del 2020



.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
DNI: 06167282