



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa
outsourcing - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro de Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Gálvez Arévalo, Martín Junior (ORCID: 0000-0002-2662-7050)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

Al Sr. Christian Aliaga Castillo y la Sra. Rosario Pérez Moncada, directivos de la empresa Capital Human Group S.A.C., por apostar en el desarrollo profesional y académico de mi persona.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por darme las fuerzas necesarias para lograr todo lo que me he propuesto y a mis padres Martín Gálvez Morí y Aurea Arévalo Mendoza, quienes me enseñaron que la humildad es un aliado de la grandeza.

Índice de Contenido

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
índice de Tabla	v
Índice de Gráficos y Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población y Muestra	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de Análisis de datos	15
3.7. Aspectos Éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

índice de Tabla

	Pág.
Tabla 1: Pruebas de normalidad de la variable inteligencia emocional.	16
Tabla 2: Pruebas de normalidad del desempeño laboral.	17
Tabla 3: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.	18
Tabla 4: Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral.	19
Tabla 5: Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral.	20
Tabla 6: Relación entre la motivación y el desempeño laboral.	21
Tabla 7: Relación entre la empatía y el desempeño laboral.	22
Tabla 8: Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.	23
Tabla 9: Niveles de la inteligencia emocional.	24
Tabla 10: Niveles del desempeño laboral.	24

índice de Gráficos y Figuras

	Pág.
Figura 1: Pruebas de normalidad de las puntuaciones obtenidas en la variable inteligencia emocional.	16
Figura 2: Pruebas de normalidad de las puntuaciones obtenidas en el desempeño laboral.	17
Figura 3: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.	18
Figura 4: Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral.	19
Figura 5: Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral.	20
Figura 6: Relación entre la motivación y el desempeño laboral.	21
Figura 7: Relación entre la empatía y el desempeño laboral en colaboradores.	22
Figura 8: Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.	23

RESUMEN

Este estudio de investigación planteo como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing. La cual se empleó un diseño de investigación descriptivo-correlacional. Participaron 120 colaboradores de entre 20 y 53 años ($M=36.49$; $DE=8.09$), 89.2% fueron mujeres y 83.3% trabajadores del área de ventas, Recursos Humanos, Finanzas, Analistas de Trade Marketing. Para esta investigación se emplearon dos instrumentos de recolección de datos: cuestionario de inteligencia emocional y cuestionario de desempeño laboral, ambos del mismo autor Saldaña (2020). Los resultados demostraron que la inteligencia emocional se relaciona positivamente, de manera significativa y con efecto moderado ($r=.34$; $p<.01$) con el desempeño de los colaboradores estudiados en la presente investigación.

De manera específica, se observó que la habilidad de motivación alcanza un mayor efecto (moderado) sobre el desempeño ($r=.35$; $p<.01$), en comparación con las habilidades sociales, habilidades de autoconocimiento, autorregulación y empatía que alcanzaron correlaciones de efecto pequeño ($r > .20$) pero, todas con evidencia suficiente para aceptar las hipótesis de estudio al ser significativas ($p < .05$). Se concluye, según el resultado de la presente investigación, que el incremento de la inteligencia emocional es proporcional al crecimiento del desempeño de los colaboradores de la empresa outsourcing.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, empatía, motivación, autoconocimiento, autorregulación, habilidades sociales.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in an outsourcing company. A descriptive-correlational research design was used. The participants were 120 employees between 20 and 53 years old ($M=36.49$; $SD=8.09$), 89.2% were women and 83.3% were workers in the areas of sales, human resources, finance, and trade marketing analysts. Two data collection instruments were used for this research: emotional intelligence questionnaire and work performance questionnaire, both by the same author Saldaña (2020). The results showed that emotional intelligence is positively related, significantly and with moderate effect ($r=.34$; $p<.01$) with the performance of the workers studied in this research.

Specifically, it was observed that the motivation skill reaches a greater effect (moderate) on performance ($r=.35$; $p<.01$), in comparison with social skills, self-knowledge skills, self-regulation and empathy that reached small effect correlations ($r > .20$) but, all with sufficient evidence to accept the study hypotheses by being significant ($p < .05$). It is concluded, according to the result of the present research, that the increase of emotional intelligence is proportional to the growth of the outsourcing company workers' performance.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, empathy, motivation, self-knowledge, self-regulation, social skills.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las nuevas tendencias de recursos humanos, han tenido diversos cambios, más aún, en marzo del 2020 se presentó el inicio de una pandemia mundial denominado por los especialistas como SARS-CoV-2, la que dio como resultado que las organizaciones cierren actividades presenciales y estas se conviertan de manera virtual, por lo que el personal debía tomar actitudes y aptitudes moldeables a la situación global del momento, este cambio debía llevarse de manera eficaz, si contaban con un nivel de inteligencia emocional adecuada para enfrentar este tipo de situaciones, pero para muchas personas se generó estresante, confuso y además se incrementó el miedo de lo que deparaba el futuro a nivel laboral, por lo que esta situación podría generar un bajo desempeño laboral, a falta de la inteligencia emocional, según TalentSmart (2019) pudo determinar que la IE es el principal motivo del desempeño laboral de los colaboradores, basándose que, un trabajador que tendría un buen nivel de Inteligencia emocional lograría el 58% de excelencia laboral.

Reafirma Tirado (2020) nos menciona que es importante el vínculo que tienen los colaboradores con los buenos niveles de estabilidad emocional en sus funciones, ya que los trabajadores, con un mayor conocimiento de sus emociones, tienen una mayor afinidad por la relación con su entorno, además generan un ambiente adecuado en el contexto de trabajo, asimismo el conocimiento de las emociones e inteligencia emocional se forma desde la infancia, por lo que Gómez (2019) nos dice que el sistema educativo, los líderes o el Ministerio de educación, deben tener como tarea la concientización de la inteligencia emocional para el desarrollo del aprendizaje y el bienestar de las personas.

Además, es importante mencionar que el desempeño de los empleados es fundamental para la continuidad laboral, por lo que siempre se ha considerado importante medir el desempeño de cada empleado. Basándonos a este contexto, el Instituto para el Desarrollo Directivo IMD (2019), ejecuto una investigación a nivel Latinoamérica, donde el tercer lugar lo ocupa Perú, con una medición de rotación de los colaboradores, de un promedio del 18%, superando el 10% promedio que tiene la región, dando como consecuencia un sobre costo organizacional de 43% por la mala selección de personal.

Asimismo, Manpower (2018) una consultora de recursos humanos internacional, expresa que, en todo el mundo, más del 56% de los colaboradores, refieren que las habilidades escritas, verbales comunicacionales, la colaboración, la empatía y el resolver problemas de manera asertiva, son las fortalezas humanas más valoradas. Dicha empresa con sede en Perú, reportó también, que el 43% que los candidatos a puestos específicos, no logran cubrir las competencias y habilidades requeridas para obtener la vacante, cifra que va en aumento para las organizaciones con más de 250 empleados, las cuales el 54% de estas reportan tener escasez de talentos humanos.

De forma local, la empresa outsourcing Capital Human Group S.A.C., preocupados por el bajo desempeño laboral de sus colaboradores, según las cifras, del 20% de disminución en la productividad laboral del 2019 al presente año, empezó a invertir, en no solo el conocimiento cognitivo en las funciones que deben realizar cada colaborador, sino también desarrollando el crecimiento de los indicadores de inteligencia emocional, aplicando capacitaciones de desarrollo profesional, social y personal. Lo que esta investigación busca estudiar la relación que tiene la inteligencia emocional y desempeño laboral de la empresa outsourcing.

Por aparte de la presentación de este estudio se han planteado problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing? Asimismo, se plantearon cinco problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y desempeño laboral de una empresa outsourcing?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre autoregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y desempeño laboral de una empresa outsourcing?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing? y (e) ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing?

También, se presenta una justificación teórica, puesto que enriquecerá los conocimientos científicos sobre inteligencia emocional y desempeño laboral, donde dará a discusión las variables de estudio, de inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa outsourcing. Asimismo, pretende una justificación metodológica, ya que del estudio brindará los instrumentos que permitan la

confiabilidad para las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral, la cual será validado por expertos para posteriores proyectos. Por otro lado, se presentó una justificación social ya que tiene como finalidad desarrollar nuevas medidas de desarrollo de los variables. Por último, se determinó justificación práctica, ya que el estudio, dará una gama de soluciones de acciones a futuro, respecto a las variables a estudiar.

En hipótesis general: Existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Así mismo, se han determinado cinco hipótesis específicas: (a) Existe relación entre autoconocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa outsourcing, (b) Existe relación entre autoregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing, (c) Existe relación entre motivación y desempeño laboral de una empresa outsourcing, (d) Existe relación entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing y (e) Existe relación entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing.

En esta investigación se han planteado un objetivo general: Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Así mismo, se propusieron cinco objetivos específicos: (a) Determinar la relación que existe entre autoconocimiento y desempeño laboral de una empresa outsourcing, (b) Determinar la relación que existe entre autoregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing, (c) Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa outsourcing, (d) Determinar la relación que existe entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing y (e) Determinar la relación que existe entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación, se hizo una revisión bibliográfica de fuentes de información confiables. A continuación, se mostrarán los antecedentes nacionales investigadas para las variables.

Gutiérrez (2018) presento como objetivo establecer la relación directa en la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Gutyzel S.A.C. ubicado en el distrito de Santa Anita, aplicando a una población de 20 trabajadores, este estudio fue de tipo descriptiva - correlacional, no experimental de corte transversal, aplicando un cuestionario que consta de 40 ítems, con escala de Likert, para determinar la validez del cuestionario fue analizado por un grupo de especialistas de la administración de empresas, la confiabilidad se desarrolló del estadístico Alfa de Cronbach.

Bueno (2018) planteo como objetivo establecer la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en colaboradores del Banco de la Nación de Tacana, aplicando en una muestra de 40 personas que laboraban en dicha institución, la cual el tipo de investigación correspondió a ser Descriptiva – Relacional y el diseño No experimental, utilizando un cuestionario como instrumento, con un nivel de confianza del 95%, la cual determino un correlación de 0.926 La cual detalla de manera positiva un relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño en los colaboradores.

García (2017) sostuvo como objetivo es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa constructora. Se aplicó un cuestionario a 57 trabajadores, esta encuesta contaba de dos partes, inteligencia emocional de 37 ítems y 39 ítems para desempeño laboral, este instrumento fue validado por el Alpha de Cronbach con un 0.931 global. Los resultados mostraron que se encuentra una relación significativa y directa de $r=0.926^{**}$ y <0.00 entre las dos variables, así también, se determinó que a mayor sea la inteligencia emocional en los trabajadores, se desarrollará y mejorara cada una de las dimensiones del desempeño laboral.

Alcántara (2017) tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Ate, aplicado a una muestra de 264 colaboradores administrativos, utilizando con una metodología de investigación de método

hipotético deductivo de tipo aplicada, correlacional - transversal, la cual tuvo como resultado 0.787 por el Rho de Spearman, la cual concluyó la existencia de una correlación significativa alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con una significancia frente al $p=0.000 < 0.01$.

Silva y Pérez (2016) El objetivo era establecer la conexión entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Novedades B&V S.A.C. en Trujillo, que realizó una investigación usando una prueba a 22 trabajadores, la cual, concluyó que existía una relación directa y relevante entre las dos variables, también mostró que la inteligencia emocional de los empleados es muy baja, porque no muestran confianza en sí mismos, ni automotivación e iniciativa y no se acoplan a los diversos cambios en la organización.

Bornaz (2016), estableció como objetivo comprobar la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, de los empleados administrativos, usando una metodología de investigación de enfoque cuantitativo - descriptivo y correlacional, asimismo el diseño fue no experimental de corte transversal, correlacional. La encuesta fue aplicada a 65 colaboradores. Se utilizó como herramienta de evaluación el instrumento de Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), esta prueba contempla 133 ítems, dividido en 5 dimensiones: Intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y humor general. Así mismo, el desempeño laboral, se aplicó el cuestionario validado por expertos, dando como resultado una correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral estableciendo un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por lo que se contradice la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Se determina la presencia de una relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en los colaboradores administrativos de salud.

A nivel internacional, López (2016) tuvo como finalidad establecer de la relación existente entre la inteligencia emocional de los trabajadores y la satisfacción que presentan los usuarios de los servicios que brinda la municipalidad de la democracia en el departamento de escuintla, en el país de Guatemala. Se aplicó una encuesta a 50 personas las cuales 25 fueron clientes y 25 trabajadores. Este estudio fue cuantitativa, descriptiva - correlacional, la cual como resultado se

evidencio una moderada relación entre la satisfacción de los usuarios y la inteligencia emocional que tienen los colaboradores de la Municipalidad, asimismo, los clientes identificaron dimensiones de inteligencia emocional en los trabajadores, concluyendo a nivel del 19.3% de conocimiento, de autorregulación al 19.1%, igualmente para automotivación se observó 21.9%, empatía del 19.5% y finalmente demostraron un 20.2% en habilidades sociales.

Morales (2016) tuvo como objetivo establecer los niveles de empoderamiento en el desempeño laboral que mostraban los colaboradores en la institución educativa de formación Cristian “Nueva Nación” de la ciudad de Quetzaltenango, en Guatemala, aplicando su instrumento a una muestra 34 personas, las cuales 14 fueron hombres y 20 mujeres. Siendo esta una investigación descriptiva correlacional, basados en la escala de Likert, lo que concluyo sobre el empoderamiento un nivel bajo, lo que de alguna forma limitaba a los trabajadores a desarrolla su iniciativa y tomar decisiones en el ambiente laboral, lo que afirmó que el desempeño laboral de un trabajador motivado prevalece los niveles de la institución y de los usuarios, lo cual determina que el empoderamiento es de suma importancia.

Cuadrado y Guajala (2016) su objetivo fue establecer la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en colaboradores de una empresa del país de Ecuador, usando una metodología descriptiva y explorativa, determino que los colaboradores que emocionalmente desconocen como interviene el desempeño laboral, tienden a tener más dificultades de alcanzar el éxito.

Cordero (2016) presento como objetivo identificar la correlación entre el desarrollo emocional y el alto desempeño en los directivos en la empresa Diners Club del país de Ecuador en el departamento de negocios. Lo que concluyo que los colaboradores que alcanzan niveles directivos en la empresa, mantienen un desarrollo alto en sus habilidades cognitivas, así también en las técnicas, pero tienen un déficit de conocimientos en manejar emociones propias y las de los demás.

Cortés (2018) tuvo como objetivo dar en conocimiento el grado de la inteligencia emocional en una negociación, explicada en la revista informa BTL de la ciudad de México, la cual nos expresó que la negociación puede ocasionar algunos tipos de conflicto ya que cada individuo tiene diferentes ideales, la cual es

de importante y relevante que desarrollen el manejo de emociones, aplicando la empatía y estableciendo una conexión buena con la otra parte.

A continuación, fundamentaremos las variables que se expresa en esta investigación partiendo primero por la inteligencia emocional (IE) y posteriormente del desempeño laboral. Para la inteligencia emocional se toma en cuenta la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983), lo cual expresa que los seres humanos tenemos inteligencias diferentes que pueden ser desarrolladas continuamente en el tiempo con disciplina y entrenamiento. Esto significa que todos somos inteligentes de una manera o diferente. Las emociones también son un buen aporte al estudio de la inteligencia emocional, ya que en principio las organizaciones revelan las emociones principales y básicas, que es lo mismo que el inicio de todas las emociones, lo que significa que otras reacciones se llevan a cabo a nivel afectivo a partir de las emociones básicas.

Según Pereda, López y Gonzales (2016) nos expresan una definición adicional de inteligencia emocional y nos dicen que es “La destreza para identificar y resolver la información que transfieren las emociones y sus relaciones con el ambiente, para razonar y resolver problemas eficazmente”. Así mismo, Rodrigo, Cejudo y Pérez (2019), para ellos se basa en la diferenciación individual de la comprensión, percepción y regulación de las emociones y sentimientos que uno mismo tienes y con los demás.

Por lo que Gavín y Molero (2019) Confirman esta definición diciendo que la inteligencia emocional está relacionada con la satisfacción y el bienestar individual, que se centra en el compromiso y la disposición en un entorno particular. Por otro lado, Ariza (2017), expresa que la inteligencia emocional es la habilidad de tener el conocimiento para canalizar y aceptar, también para reconocer emociones que dan acceso a conductas enfocadas para lograr las metas deseadas y así mismo compartirlas con los demás.

De la misma manera Barahona y Alegre (2016) nos dice que es una habilidad poder monitorear las propias emociones, sentimientos y los de los demás. Por lo que también Cazalla y Morelo (2016) expresan que es la correcta interrelación de las emociones, lo que permite a los individuos adaptarse a su entorno. Para Arrabal (2018) nos dice que la inteligencia emocional es importante ya que se enfoca en aumentar la resiliencia. Esto quiere decir que un buen nivel nos ayuda a afrontar

obstáculos, tensiones y emociones sin romper un ritmo conductual. De igual forma Valenzuela y Portillo (2018) expresó que la inteligencia emocional y sus capacidades, son más importantes a comparación de la inteligencia analítica, ya que define el éxito profesional y la reputación de una persona.

Finalizando con la importancia de la inteligencia emocional (IE), Sáenz, Almagro y Fernández (2017), definieron que esta inteligencia está enfocada positivamente, con la necesidad de existir en el ámbito profesional, determinada por cada una de las mentes personales.

Las características de la inteligencia emocional (IE) según Vallejo y Quiroga (2017) expresan que las personas con un alto nivel de (IE) se caracterizan por ser más atentos con sus emociones, así mismo, identificar sus sentimientos y dejarlos fluir, visualizar sus metas y proyectos, para tomar decisiones que de alguna manera no afecten su vida personal o profesional, equilibrando así sus acciones, analizando cualquier comportamiento o emoción y criticando a sí mismos por el desarrollo de sus buenas emociones, además de esto, tienden a motivar constantemente ellos mismos y para establecer nuevos objetivos y metas.

La inteligencia emocional según Goleman (2010) nos dicen que parte de la conciencia de los estados internos, percepciones y recursos de un individuo, es una habilidad importante que se fragmenta en tres dimensiones: conciencia emocional, pretende la capacidad de reconocer la propia emociones y sus consecuencias, así como la correcta valoración de uno mismo, que se utiliza en el reconocimiento de fortalezas y habilidades, y finalmente la autoconfianza, que se expresa como la apreciación que se hace de uno mismo y de sus habilidades. Quintanilla (2019) confirma lo dicho anteriormente sobre el autoconocimiento, ya que permite distinguir los diferentes estados mentales de un individuo.

Goleman (2010) divide sus dimensiones por indicadores, señalando que la dimensión de autorregulación tiene tres indicadores: Autocontrol, la forma de manipular correctamente los impulsos y emociones que se derivan de una situación de conflicto; La confiabilidad, tiene el poder en el juicio de la franqueza y la honradez y, finalmente, la creación, se enfoca en propagar la mente para desplegar nueva información. Asimismo, la dimensión Motivación, nos presenta tres indicadores de la misma manera: Motivación por el logro, que se refiere a ser la satisfacción de algo que se esperaba o se deseaba; El compromiso es la identificación con una

masa de personas y sus objetivos y, finalmente, el optimismo, que es pensar positivamente en la consecuencia de los objetivos a pesar de los problemas. Continuando con la dimensión de la empatía, se presentan tres indicadores: Compresión de los demás, esto se refiere a la comprensión de los sentimientos, la forma en que otra persona se siente y la capacidad de interesarse por las cosas que llaman la atención; Orientación hacia el servicio, este indicador se trata de compensar, tomar la delantera y examinar las insuficiencias de los demás, y por último, tomando en cuenta la diversidad, esta se concentra en aprovechar las múltiples beneficios que generan las circunstancias o el contexto junto con el ser humano. Finalmente, en la dimensión de habilidades sociales, también encontramos tres indicadores, los cuales son: relación, que debe aplicar de manera convincente técnicas efectivas; La comunicación significa enviar mensajes correctos, claros y en última instancia; Liderazgo, que se refiere al enfoque de liderar e inspirar grupos sociales.

Asimismo, Alave y Pampa (2018) en cuanto a las habilidades sociales se tratan de lidiar con las emociones de los demás de manera adecuada, una habilidad que determina la orientación de las personas en su contexto social. Finalmente, Boyatzis, Rochford y Cavanagh (2017) aportan que la inteligencia emocional (IE) son determinantes en la relación de convivencia de los seres humanos, la cual representa una de las variables más importante en el ámbito mental de la sociabilización de las personas.

Al explicar la teoría del desempeño laboral, es relevante expresar la teoría de la acción del hacker (199) lo cual alineaba en la existencia de dos aspectos, que, la primera, se refería al hecho de combinar la meta inicial con un plan determinado, su desarrollo y posteriormente su feedback y el segundo, estuvo identificado por la habilidad que tiene cada persona, para poder analizar y procesar información consciente. De igual manera, Campbell (1993) la cual sustenta que es el hecho y no sus resultados, ya que, si hay experiencia y conocimiento de actividades, procesos y motivación, son determinantes para el comportamiento y facilita la gestión del desempeño laboral en la organización. Por último, Locke (1968) nos habla de su teoría de establecimiento de metas, donde se aceptan que las personas conscientes y motivadas, influyen en el ejercicio y la conducta de la administración

laboral, por consecuencia la producción aumenta en los trabajadores con el fin de cumplir las metas que tiene la organización.

Con respecto al desempeño laboral, Chiavenato (2017) describió que es el grado de conformidad de un trabajador relacionado en un rango de actitudes y desarrollo de habilidades lo que se determina en la calidad del trabajo y la forma de relación en el contexto del trabajo. Asimismo (Moreno y Wong, 2018) confirmaron que el desempeño laboral es el comportamiento que se puede observar en el colaborador, cuyo único objetivo es alcanzar las metas corporativas. Según Salcedo (2018), expreso que el concepto se relaciona con el grado de logro de las metas alcanzadas por el empleado en el resultado final de la organización. Lacalle (2016) señaló que el desempeño laboral es un conjunto de prácticas de capacidades que el empleado posee y que aplican en los roles asignados para mejorar las habilidades para lograr las metas marcadas por la organización. Por su parte, Peña y Duran (2016) encontraron que la carga de trabajo es parte del beneficio del trabajo que generan los empleados cuando contribuyen exitosamente a la organización.

Asimismo, Pimenta y Martínez (2016) ha establecido que el desempeño del talento humano es fundamental para la competitividad de las organizaciones, ya que establece el nivel de reciprocidad de los empleados a los resultados y objetivos alcanzados. Finalmente, Mondy y Noe (2010) nos habla, que el propósito del desempeño laboral, es garantizar que se fundamentes los procedimientos estructurados, que generen un máximo beneficio de los colaboradores y/o los grupos de trabajo en la organización.

Grijalva, Guamán y Castro (2019) señalaron la importancia del desempeño laboral, como el logro de metas. De igual forma (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019) expresaron que el crecimiento en el lugar de trabajo promueve el desarrollo personal y profesional de los empleados, lo que conduce a una mejor calidad de vida y abre nuevos espacios de trabajo que se adaptan a los diferentes niveles en las instalaciones. Porque Yapes (2019) nos dice que la importancia del desempeño en el trabajo, se enfoca en un área de competitividad la cual se vuelve cada vez más relevante ya que consiente en afirmarse en el mercado, lograr las metas propuestas y también asegurar el desarrollo del desempeño. y fortalecer la competitividad que sustenta a la empresa.

Chiavenato (2017) Describió que las características del desempeño laboral se basan en la habilidad que presenta el colaborador en el desarrollo de los objetivos, cuando es responsable de cada fase de sus funciones, con un refinamiento en las distintas responsabilidades que su cargo requiere. Según las dimensiones para evaluar el desempeño laboral, considera a la Satisfacción laboral, la cualidad y desarrollo, la habilidad para aprender, la eficacia del trabajo y la manera de interactuar con los otros. La dimensión de la Satisfacción Laboral nos dice que es el sentimiento positivo en un trabajo, lo que provoca una evaluación de su producción, que esta dimensión se despliega en tres indicadores: Reconocimiento, que es el incentivo o beneficio que se brinda a cada colaborador; Remuneración, que es una remuneración monetaria justa y adecuada por el desempeño de su trabajo; Oportunidad de crecimiento, que es el ascenso de carrera que se brinda a cada colaborador en pro de su buen desempeño laboral. La dimensión actitud y desenvolvimiento, nos expresa que es la actitud del individuo en el lugar de trabajo y en la forma en que se desenvuelve en un nuevo entorno, dividiéndose esta dimensión en tres indicadores: El entusiasmo, que es el estallido del estado mental que crea una acción; Interés y producción es el significado que se aplica en la producción y desarrollo de actividades; La iniciativa es cuando el individuo tiende a generar ideas o desarrollar nuevos aprendizajes que creativamente hacen contribuciones importantes a la organización. La dimensión de habilidad para aprender, nos dice que es la múltiples habilidades que un individuo posee para resolver y utilizar un nuevo conocimiento aprendido, esta dimensión se divide en tres indicadores: Aprender Velozmente, es la capacidad de aprender nueva información de manera rápida; Aprendizaje Medio, es la habilidad de adquirir conocimientos de forma pausada y de manera prolongada; Apreciación negativa, se determina por la valoración y captación de forma negativa de las actividades realizadas. La dimensión de Calidad de Trabajo, se desarrolla en la cantidad fructífera de la acción que puede ser determinada a un elemento sin dañar el progreso de las actividades en el trabajo, la cual presenta estos indicadores: Trabajo excelente, es la habilidad de realizar de manera productiva en condiciones muy buenas; Calidad Media; es la capacidad de realizar las actividades productivas en condiciones favorables; Evaluación negativa, considerada como el proceso de la producción en cantidades deficientes. Finalmente, la dimensión de la forma de

relacionarse con los demás, es cuando las personas se vinculan con otros en el entorno social, la cual se produce por la necesidad de sociabilizar con otras personas; Esta dimensión se fragmenta en tres indicadores: Excepcionalmente aceptado, es la habilidad que un individuo tiene para conectarse de manera exitosa con los demás; Dificultad de relación, de termina cuando hay una deficiente unión para relacionarse con su entorno humano; Trabajar mal con los demás, se determina cuando no se presenta ningún interés para la unión de un vínculo en el ámbito de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

El tipo de estudio fue básico, dado que esta investigación contribuye a la innovación y al conocimiento de nuevas teorías, Bern (2017) no explica que la investigación sea básica o pura porque tiene como objetivo enriquecer las teorías y el conocimiento de cada variable.

Hernández y Mendoza (2018) expresa que el diseño no experimental se aplica sin el manejo intencional de las variables en investigación. Asimismo, diseño de estudios transversal se caracteriza por el diseño de una investigación observacional, individual, la cual mide una o más variables, en un momento dado.

3.2 Variables y Operacionalización

Goleman (2010) define la inteligencia emocional como el reconocimiento de nuestros sentimientos y el de los demás, con motivación y un buen manejo de las interacciones de nosotros mismos, así también con otros individuos. Operacionalmente la inteligencia emocional comprende de 5 dimensiones: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, cada dimensión comprende de 6 ítems, lo cual, en total sería 30 ítems.

Chiavenato (2017) define al desempeño laboral como el nivel de aprobación del trabajador, determinado por un conglomerado de actitudes y desenvolvimientos de habilidades, la cual dan como resultado la calidad en el trabajo.

Operacionalmente el desempeño laboral comprende de 5 dimensiones: Satisfacción laboral, actitud y desenvolvimiento, habilidades para aprender, calidad de trabajo y relacionarse con los demás, cada dimensión comprende de 6 ítems, las cuales, hacen un total de 30 ítems

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Baena (2017) expresa que la población, es el conjunto completo donde se intenta realizar una investigación, la cual tienen determinadas características similares en una investigación. En la presente investigación, población estuvo determinada por 120 colaboradores de una empresa outsourcing de Lima.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que la muestra de tipo probabilística, bajo una modalidad aleatoria simple, dado que la muestra está conformada por la misma población, ya que se tiene acceso a todo el grupo de individuos.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la encuesta es un conglomerado de preguntas dirigidas a calcular una o más variables, por lo que se usó la técnica de la encuesta para recolectar y procesar información de la muestra característica.

Para inteligencia emocional, se tomó el cuestionario elaborado por Julio Saldaña (2020), la cual, es una encuesta virtual, la cual tuvo un total de 30 preguntas con escala politómica ordinal, desarrollo de manera personal y con un tiempo promedio de desarrollo de 3 minutos.

Así mismo, tomó para desempeño laboral el cuestionario del mismo autor Julio Saldaña (2020) con una encuesta de 30 preguntas en escala politómica ordinal, siendo su relación de muestra individual y una aplicación de 3 minutos promedio.

Cada instrumento tuvo una validación por expertos en la materia, que se basan en demandar un dictamen objetivo y académicos según su experiencia.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del coeficiente Alfa de Cronbach la cual fue de 0.936 en la variable inteligencia emocional y para desempeño laboral es fue de 0.903, señalando que la confiabilidad es muy alta para cada variable estudiada.

3.5 Procedimiento

Para el progreso del presente estudio comenzó con la introducción, luego se detallaron los trabajos previos nacionales e internacionales, a continuación, se detallaron las teorías, definiciones, importancias, características y dimensiones de cada variable, asimismo se realizó la justificación del estudio en el entorno teórico, práctico y metodológico. A continuación, se ejecutó el planteamiento del problema, general y específico, de la hipótesis general y específicas y del objetivo general y específico.

De la igual forma, en método se aplicó los tipos y diseño de investigación, posteriormente la descripción conceptual y operacionalización de cada variable.

Así mismo, se determinó la población y muestra, además, se determinó el cuestionario que evaluara las variables, para la validación de dicho cuestionario, se aplicó la técnica de validez de expertos, para la confiabilidad se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach, Asimismo se expresó el método de análisis de datos y los aspectos éticos. Por último, en las partes consecuentes se podrá observar los resultados logrados correspondientes al estudio, así como la discusión del estudio, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación se obtuvo por el programa estadístico SPSS versión 26, posteriormente cada resultado fue desarrollado en el programa Microsoft Excel 365. Para los análisis descriptivos, se elaboró tablas y gráficas para cada variable, en unión con sus dimensiones correspondientes y en los resultados inferenciales, asimismo se dio respuesta a las hipótesis, empleando las condiciones de correlación de Spearman y la interpretación de los resultados se basaron en los autores Hernández y Mendoza (2018).

De igual manera al manifestar a cada objetivo de este estudio, se usó el método hipotético deductivo, que se centra en el origen de una verdad general hasta lograr hallar las verdades específicas.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se consideró diferentes actitudes de éticas: (a) la autoría de las investigaciones es único, (b) se utilizaron principios fiables y confiables, (c) los datos de investigación que fueron presentadas son genuinos, (d) se respetó la confidencialidad de los datos de las encuestas (e) se tuvo la venia de la información de los participantes de la muestra (f) se respetaron las normas APA en la elaboración completa del estudio (g) se respetó la investigación (h) no existió copia en el desarrollo de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

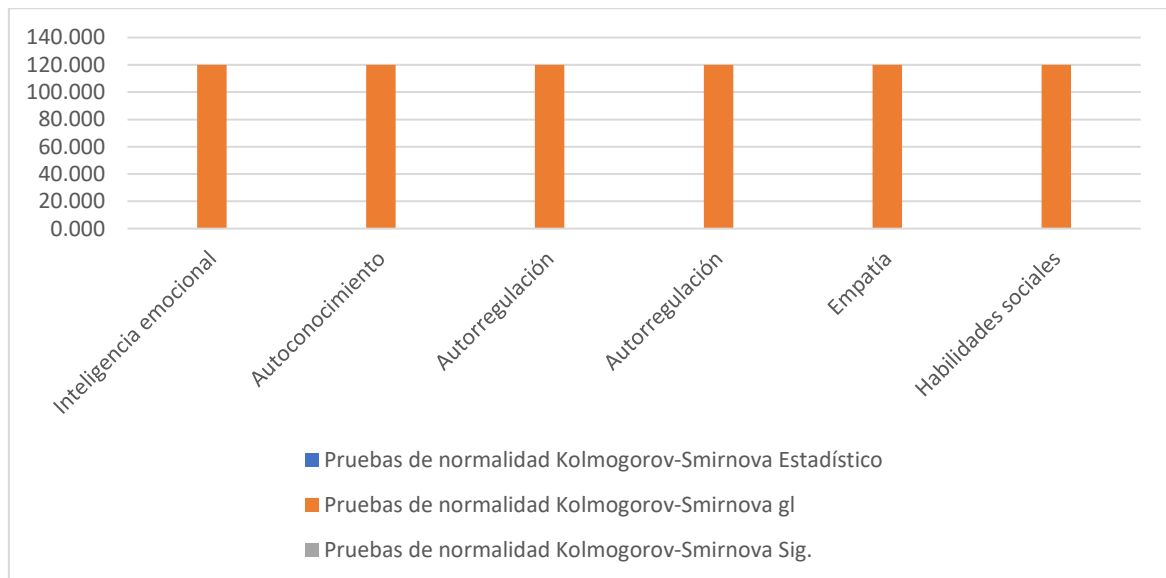
Pruebas de normalidad de la variable inteligencia emocional

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.073	120	0.178
Autoconocimiento	0.123	120	0.000
Autorregulación	0.175	120	0.000
Motivación	0.147	120	0.000
Empatía	0.108	120	0.001
Habilidades sociales	0.132	120	0.000

Nota: z: Estadístico de normalidad; gl: grados de libertad; $p < .05$ *

Figura 1:

Pruebas de normalidad de la variable inteligencia emocional



En la tabla 1, es posible apreciar que las puntuaciones de la variable inteligencia emocional obtuvieron un valor $p = .178$; el cual, tomando en cuenta la regla de normalidad ($p > .05$ equivalente a medidas normales), se advierte la existencia de distribución normal por parte de esta. Sin embargo, sus dimensiones autoconocimiento ($p = .000$), autorregulación ($p = .000$), motivación ($p = .000$) y empatía ($p = .000$), demostraron no presentar distribución normal puesto que sus valores de significancia resultaron por debajo de la norma requerida.

Tabla 2.

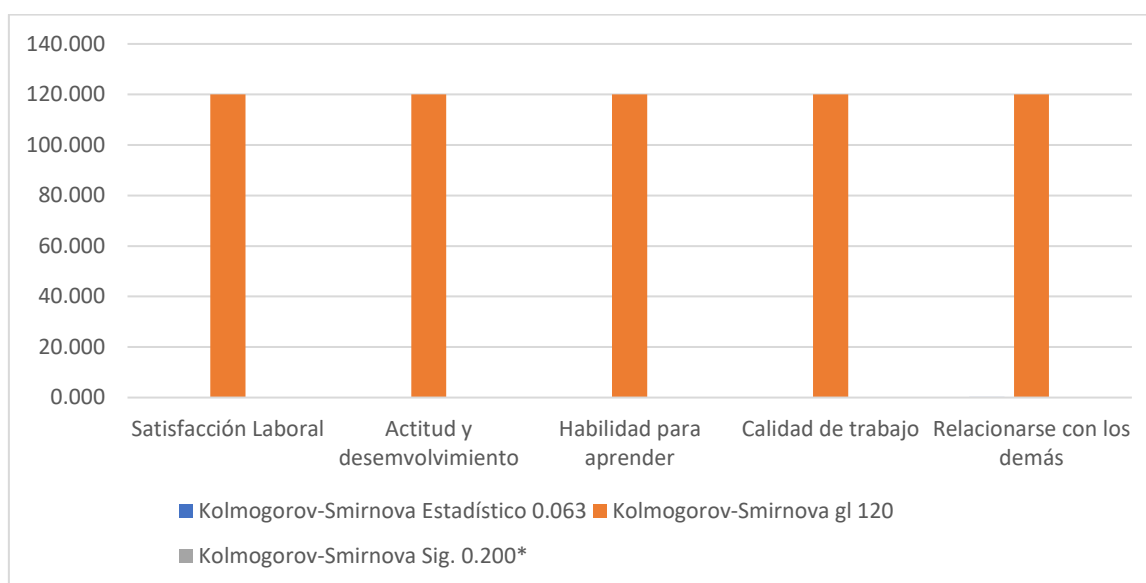
Pruebas de normalidad del desempeño laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.063	120	0.200*
Satisfacción Laboral	0.112	120	0.001
Actitud y desenvolvimiento	0.102	120	0.004
Habilidad para aprender	0.188	120	0.000
Calidad de trabajo	0.120	120	0.000
Relacionarse con los demás	0.223	120	0.000

Nota: z: Estadístico de normalidad; gl: grados de libertad; $p < .05$ *

Figura 2:

Pruebas de normalidad de las puntuaciones obtenidas en el desempeño laboral.



En la tabla 2, es posible apreciar que las puntuaciones de la variable desempeño laboral obtuvieron un valor $p = .200$; el cual, al igual que la variable anterior, basándose en la regla de normalidad ($p > .05$ equivalente a medidas normales), se advierte la existencia de distribución normal por parte de esta. Sin embargo, sus dimensiones satisfacción laboral ($p = .001$), actitud y desenvolvimiento ($p = .004$), habilidad para aprender ($p = .000$), calidad de trabajo ($p = .000$) y relacionarse con los demás ($p = .000$), demostraron no presentar distribución normal puesto que sus valores de significancia resultaron por debajo de la norma requerida.

Tabla 3.

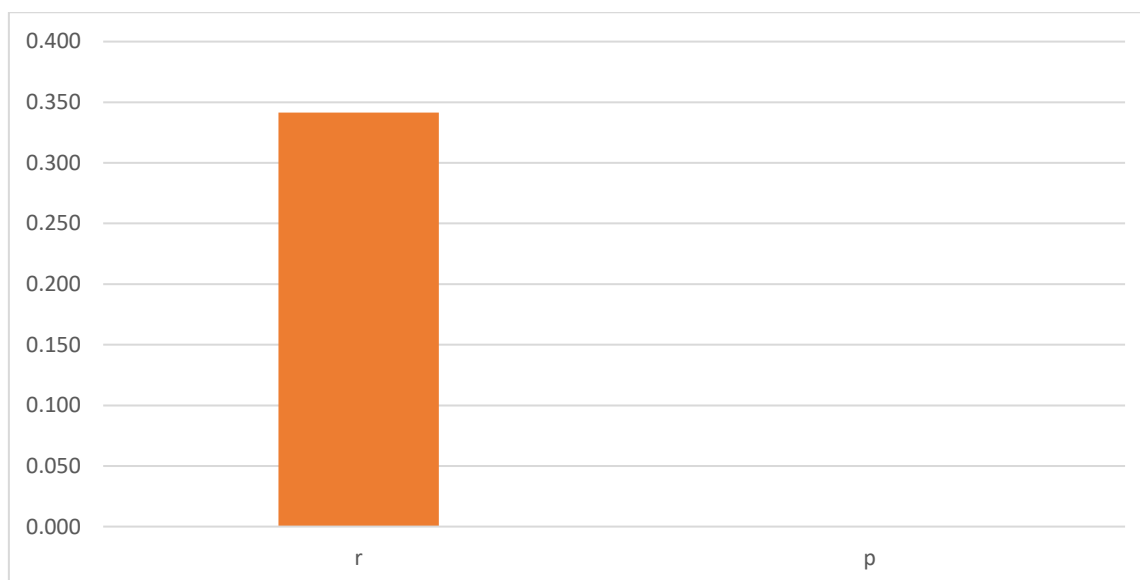
Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

Variables		r	p
Inteligencia emocional	Desempeño laboral	0.341	0.000

Nota: *r*: coeficiente de correlación de Pearson; $p < .05$ * - $p < .01$ **

Figura 3:

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.



La tabla 3, muestra la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la cual alcanza un valor $r = .341$, equivalente a una relación de magnitud o tamaño de efecto moderado. La relación identificada es de tipo positiva, por lo cual, se opinaría que a medida que la inteligencia emocional aumenta, consigo incrementara el desempeño laboral de los colaboradores. Estos datos, conjuntamente con el valor de significancia permiten que se acepta la hipótesis de investigación a razón de que el valor de significancia obtenido ($p = .000$) resultó adecuarse en la zona de aceptación de la hipótesis ($p < .01$; 99% de confianza).

Tabla 4.

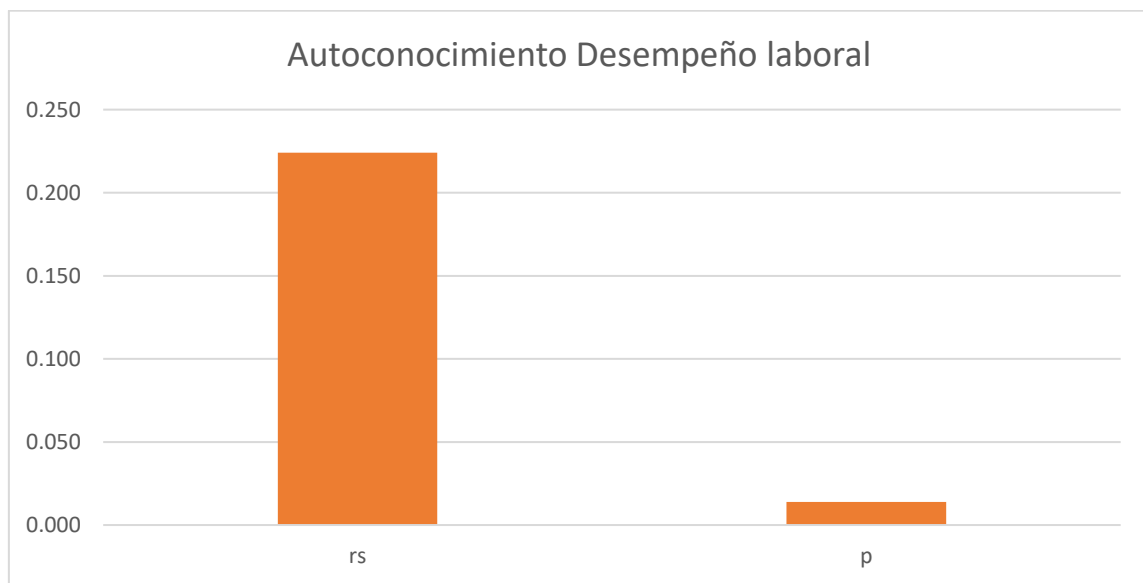
Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral

Variables		r_s	p
Autoconocimiento	Desempeño laboral	0.224	0.014

Nota: r_s : coeficiente de correlación de Spearman; $p < .05$ * - $p < .01$ **

Figura 4:

Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral



La tabla 4, muestra la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral alcanzando valor de $r = .224$, equivalente a una relación de magnitud o tamaño de efecto pequeño. La relación identificada es de tipo positiva, por lo cual, se entendería que a medida que es mayor el autoconocimiento por parte de los colaboradores, mayor será su desempeño laboral. Estos datos, conjuntamente con el valor de significancia permiten que se acepta la hipótesis de investigación a razón de que el valor obtenido ($p = .014$) resultó adecuarse en la zona de aceptación de la hipótesis ($p < .05$; 95% de confianza).

Tabla 5.

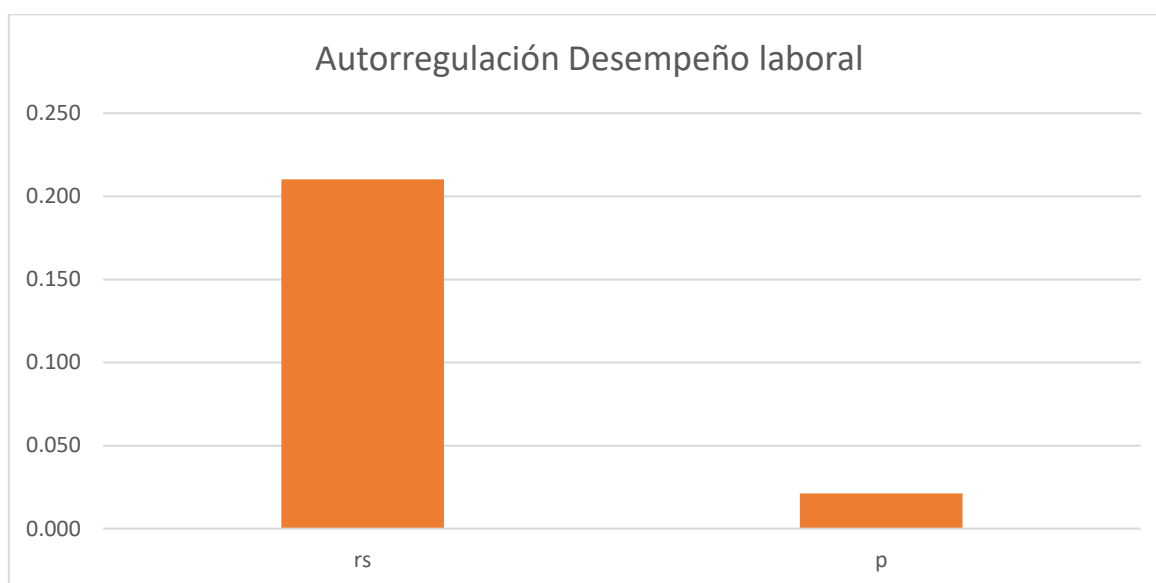
Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa outsourcing

Variables		rs	p
Autorregulación	Desempeño laboral	0.210	0.021

Nota: r_s : coeficiente de correlación de Spearman; $p < .05$ * - $p < .01$ **

Figura 5:

Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral.



La tabla 5, muestra la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral alcanzando valor de $r = .210$, equivalente a una relación de magnitud o tamaño de efecto pequeño. La relación identificada es de tipo positiva, por lo cual, se entendería que a medida que es mayor la capacidad de autorregulación por parte de los colaboradores, mayor será su desempeño laboral. Estos datos, conjuntamente con el valor de significancia permiten que se acepta la hipótesis de investigación a razón de que el valor obtenido ($p = .021$) resultó adecuarse en la zona de aceptación de la hipótesis ($p < .05$; 95% de confianza).

Tabla 6.

Relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa outsourcing

Variables		rs	p
Motivación	Desempeño laboral	0.350	0.000

Nota: r_s : coeficiente de correlación de Spearman; $p < .05$ * - $p < .01$ **

Figura 6:

Relación entre la motivación y el desempeño laboral.



La tabla 6, muestra la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral alcanzando valor de $r = .350$, equivalente a una relación de magnitud o tamaño de efecto moderado. La relación identificada es de tipo positiva, por lo cual, se entendería que a medida el aumento de la motivación por parte de los colaboradores va de mano con su crecimiento en desempeño. Estos datos, conjuntamente con el valor de significancia permiten que se admite la hipótesis de investigación a razón de que el valor obtenido ($p = .000$) resultó adecuarse en la zona de aceptación de la hipótesis ($p < .01$; 99% de confianza).

Tabla 7.

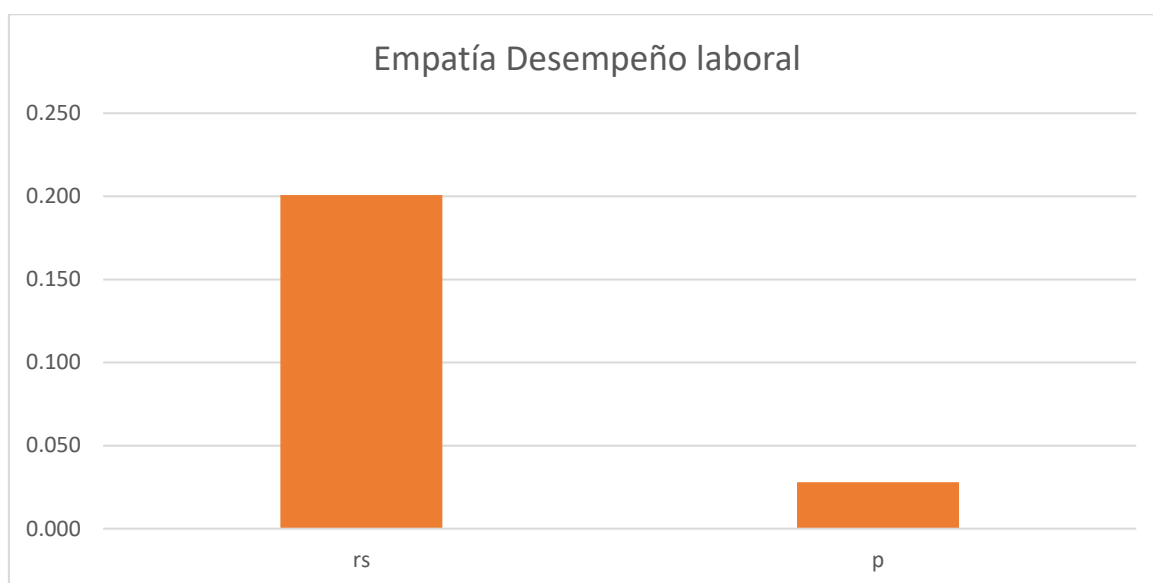
Relación entre la empatía y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa outsourcing

Variables		r_s	p
Empatía	Desempeño laboral	0.201	0.028

Nota: r_s : coeficiente de correlación de Spearman; $p < .05$ * - $p < .01$ **

Figura 7:

Relación entre la empatía y el desempeño laboral.



La tabla 7, muestra la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral alcanzando valor de $r = .201$, equivalente a una relación de magnitud o tamaño de efecto pequeño. La relación identificada es de tipo positiva, por lo cual, se entendería que, en un reducido número de participantes, a medida se da el aumento de la empatía por parte de los colaboradores también se producirá su aumento en el desempeño. Estos datos, conjuntamente con el valor de significancia permiten que se admite la hipótesis de investigación a razón de que el valor obtenido ($p = .000$) resultó adecuarse en la zona de aceptación de la hipótesis ($p < .05$; 95% de confianza).

Tabla 8.

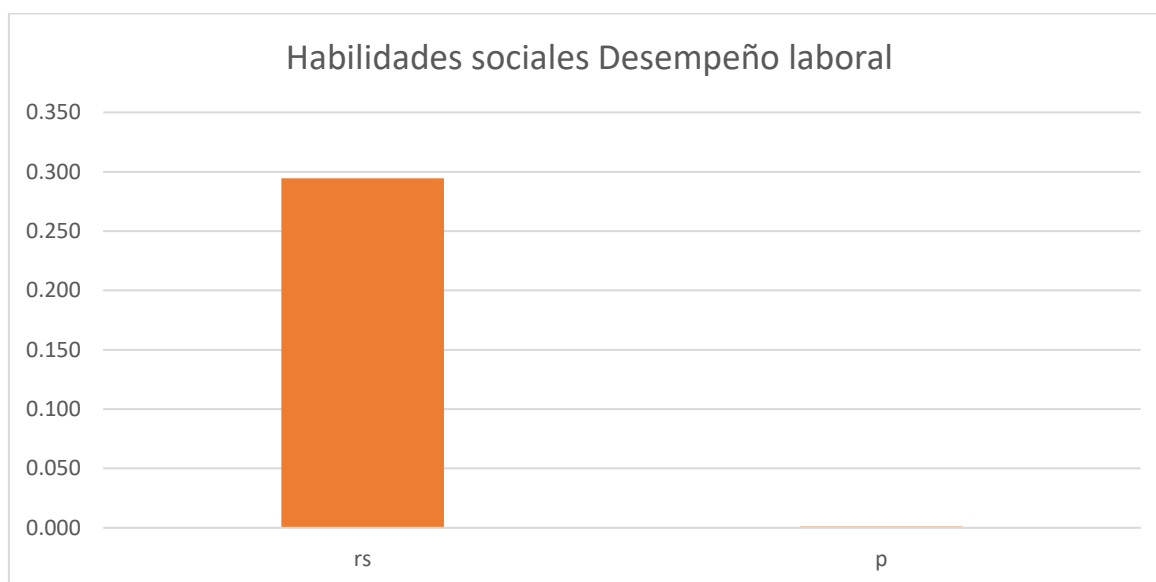
Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa outsourcing

Variables		rs	p
Habilidades sociales	Desempeño laboral	0.294	0.001

Nota: r_s : coeficiente de correlación de Spearman; $p < .05$ * - $p < .01$ **

Figura 8:

Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.



La tabla 8, muestra la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral alcanzando valor de $r = .294$, equivalente a una relación de magnitud o tamaño de efecto pequeño. La relación identificada es de tipo positiva, por lo cual, se entendería que, en un reducido número de participantes, a medida se dan mejoras en las habilidades sociales por parte de los colaboradores también se producirán mejoras en su desempeño. Estos datos, conjuntamente con el valor de significancia permiten que se admite la hipótesis de investigación a razón de que el valor obtenido ($p = .001$) resultó adecuarse en la zona de aceptación de la hipótesis ($p < .05$; 95% de confianza).

Tabla 9.*Niveles de la inteligencia emocional.*

Inteligencia emocional	f	%
Bajo	0	0
Moderado	1	0.8
Alto	119	99.2
Total	120	100.0

Nota: *f: Frecuencia; %: Porcentaje.*

De los 120 colaboradores que participaron del estudio (Ver tabla 11), el mayor porcentaje reportó adecuación al nivel alto (99.2%). Mientras que, la diferencia proyecta nivel moderado de inteligencia (0.8%).

Tabla 10.*Niveles del desempeño laboral.*

Desempeño laboral	f	%
Bajo	0	0
Moderado	113	94.2
Alto	7	5.8
Total	120	100.0

Nota: *f: Frecuencia; %: Porcentaje.*

No obstante, como se aprecia en la tabla 12, en desempeño laboral se encontraron la prevalencia con mayor frecuencia por parte del nivel moderado (94.2%), muy por sobre el nivel que quedo segundo (5.8%).

V. DISCUSIÓN

La importancia que trae consigo el conocimiento y gestión de las emociones propias al igual que la comprensión de las emociones de los demás, aspecto que forma parte de la inteligencia emocional, se aprecia en diferentes variables dentro del entorno laboral, incluyendo el desempeño laboral de cada colaborador. Por lo cual, en esta investigación se llevó a cabo la recolección y análisis de datos sobre la inteligencia emocional de un grupo de colaboradores de una empresa outsourcing en relación al desempeño que tienen. Participaron del estudio un total de 120 colaboradores de diferentes áreas de trabajo en las cuales destacaron colaboradores del área de venta (83.3%), que en su mayoría fueron mujeres (89.2%). En base a ello, a continuación, se discuten los hallazgos.

El objetivo general del estudio fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Los resultados obtenidos, al respecto, reportaron que la relación existente entre ambas variables alcanza un tamaño de efecto moderado según la valoración de tamaño de efecto (Cohen, 1988), a partir de lo cual se determina que la relación apreciada en una proporción relevante de los colaboradores (11.63% aproximadamente). Dicha relación demostró ser estadísticamente significativa lo cual permitió que se acepte la hipótesis de investigación y se rechace la hipótesis nula. A la vez que proyecta un sentido directo, lo cual permitiría entender que a medida que se dan aumentos en las puntuaciones de inteligencia emocional paralelamente se darán incrementos en las puntuaciones de desempeño.

En otras palabras, los resultados demuestran que paulatinamente, en los colaboradores de la empresa outsourcing que participo del estudio, a medida que incrementan sus capacidades de reconocer y procesar la información que transmiten las emociones en relación con el entorno, enfocadas en resolver circunstancias cotidianas de forma eficaz o lo que es para López y Gonzales (2016), son más inteligentes emocionalmente; estos mismos colaboradores incrementaran sus actitudes favorables sobre la calidad del trabajo que realizan, o lo que es para Chiavenato (2017), tendrán un mejor desempeño como colaboradores. En un sentido opuesto, aquellos colaboradores que no desarrollen habilidades de reconocimiento y procesamiento emocional respecto a su entorno, de manera

especial, el entorno laboral, tenderán a ser reportados por actitudes negativas al desempeño de sus actividades bajo los criterios de calidad y eficacia.

Estos datos, son reforzados por los hallazgos de diversas investigaciones que evidencian, al igual que esta un vínculo funcional entre ser más inteligente emocionalmente en el trabajo y tener un mejor desempeño laboral. Así, por ejemplo, en organizaciones del ámbito local, Silva y Pérez (2016) encontró que, en empleados de una empresa privada, encontró que los colaboradores con menos inteligencia emocional, a la vez, eran los que menos rendían en el puesto, siendo colaboradores faltos de confianza e iniciativa; mientras que los pocos, que presentaron un alto coeficiente emocional también tenían un desempeño más óptimo. De igual manera, Bornaz (2016), al estudiar trabajadores de áreas administrativas; Alcántara (2017), al estudiar colaboradores del sector público; y Bueno (2018), al estudiar colaboradores de una entidad bancaria; encontraron relación grande entre la inteligencia emocional y el desempeño que estos presentaban.

Estos datos pueden explicarse a través de los postulados de la teoría de desempeño laboral denominada “teoría de la acción del hacker (1994). Esta teoría supone que, además de las metas planteadas en la organización para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, también es necesario que se los colaboradores presenten determinadas habilidades que les permitan ser conscientes de las responsabilidades. Es ahí donde ingresa la inteligencia emocional. Ya que, a partir de la inteligencia emocional, como los describe Goleman (2010), el ser humano puede llegar a ser capaz de reconocer sus estados internos, puede llegar a generar conciencia de su realidad, para dar una mayor fortaleza a la toma de decisiones y, el asumir responsabilidades.

En cuanto a los análisis específicos, en primer lugar, se trazó como objetivo (a) Determinar la relación que existe entre autoconocimiento y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Los resultados que se obtuvieron, por su parte, reportaron que el vínculo entre ambas variables alcanza una magnitud o tamaño de efecto pequeño, equivalente al 5.02% de la población estudiada. Una proporción que, de acuerdo con la estadística inferencial, el valor de significancia estadística, resulta favorable para aceptar la hipótesis de investigación. Es decir, aceptar la dimensión de autoconocimiento se vincula funcionalmente con el desempeño de

los colaboradores. Tomando en cuenta lo anterior, más el sentido de la relación obtenidos, positivos, lo apreciado es que a medida que los colaboradores obtienen una mayor calificación en la dimensión autoconocimiento, también obtendrán mayores puntuaciones en desempeño laboral o, de manera inversa, aquellos con menor puntuación en la dimensión señalada, también tendrán menos puntuaciones en su grado de desempeño.

En otras palabras, tales hallazgos revelarían que el desarrollo de capacidades de reconocer las propias emociones, las de las personas que los rodean, además de ser conscientes de sus consecuencias, por parte de los colaboradores, o lo que es ser colaboradores con autoconocimiento emocional según Goleman (2010); serán capaces, también, de orientar el cumplimiento de sus funciones en la misma línea que se lo propone la empresa u organización, además de mostrarse competentes en el cumplimiento de los roles encargados por sus superiores, o lo que Salcedo (2018) y Lacalle (2016) llaman buen desempeño laboral. Mientras que, en un sentido inverso, los colaboradores que se muestren incapaces en cuanto al conocimiento de sus emociones, serán, a su vez, menos capaces en el cumplimiento óptimo de sus labores.

En sustento de estos datos, la investigación de Cuadrado y Guajala (2016) reveló que aquellos colaboradores que presentan un desconocimiento de sus emociones; a la vez, son aquellos colaboradores con mayor dificultad en el alcance de éxito laboral y personal. En esa línea, nuevamente la teoría de teoría de la acción del hacker (1994) es el principal conjunto de conocimientos racionalmente probados que aporta en la comprensión de este hallazgo, explicando que las actitudes, necesarias para el desempeño de los trabajadores, tienen un componente emocional que permite a los seres humanos generar conciencia de sí. Lo cual, dicho en otras palabras, advierte que, los colaboradores que tienen buenas actitudes son colaboradores emocionalmente estables, en consecuencia, son colaboradores con mayores probabilidades de triunfo laboral.

En segundo lugar, la segunda hipótesis específica, planteo (b) Determinar la relación existe entre autoregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Los resultados que se encontraron señalaron que el vínculo funcional entre ambas variables alcanza un tamaño de efecto pequeño o lo que es en términos de proporción el 4.41% de la variabilidad explicada en tal relación sobre

la población de colaboradores estudiadas. En términos de estadística inferencial, con dicho grado de relación es posible aceptar la hipótesis de investigación a razón de que esta se mostró estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. Además, el sentido que obtuvo la relación sugería que el crecimiento en puntuaciones de autorregulación por parte de los colaboradores, es proporcional al crecimiento de su desempeño, a la vez que, la caída de esta dimensión de la inteligencia emocional, también caerá de la mano con su rendimiento.

Tomando en cuenta tales hallazgos, se podría entender que los colaboradores que desarrollan capacidades de manejo de sus impulsos instintivos, primitivos o innatos como (la ira, el miedo, la tristeza, etc.) más proclives a promover conflictos o lo que Goleman (2010) llama capacidad de autocontrol; son colaboradores con mayor probabilidad de desarrollar un conjunto de competencias que los lleve al éxito dentro de la organización, como el cumplimiento óptimo de sus funciones, o lo que Peña y Duran (2016) llaman desempeño laboral. A la vez que sucede lo contrario, en colaboradores con menor capacidad de control emocional, estos últimos, por su parte serán más proclives de reportar desempeños bajos, no deseables.

Al respecto, son evidencia científica útil para reforzar estos hallazgos, lo encontrado por Cordero (2016) al estudiar el desarrollo emocional en colaboradores con tendencia a desempeñarse de manera óptima. Tal estudio reveló que los colaboradores con mayor tendencia a gestionar y manejar sus emociones son aquellos que, en mayor proporción, lograron alcanzar cargos directivos. Pero, un aporte adicional del estudio reveló, que además de la capacidad de gestionar sus emociones, estos colaboradores presentaban habilidades cognitivas destacadas. Por lo que, se podría reflexionar que, si bien se descubre un vínculo entre esta habilidad emocional y el desempeño, también es posible que el porcentaje de variabilidad que no lo explica esta, puede ser resultado de otros factores influyentes.

En tercer lugar, se planteó (c) Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa outsourcing. Al respecto, los resultados revelaron que la correlación entre ambas variables alcanza un efecto de tamaño moderado, lo cual equivale en términos de proporción al 12.25% de la variabilidad entre ambas variables, en la población de estudio. Tal

vínculo resulte ser mayor a lo reportado por las dimensiones de autoconocimiento y autorregulación. Lo cual explica el porqué, el nivel de confianza o significancia estadística reportada para aceptar la hipótesis fue más elevado (95%). El sentido en que ambas variables se relación, sin embargo, fue igual, positivo, lo cual advierte que las puntuaciones más altas en motivación van de la mano con las puntuaciones más altas en el desempeño de los trabajadores.

En otras palabras, los hallazgos revelan que los colaboradores de la empresa outsourcing que participaron del estudio, cuando alcanzan, dentro de la organización, satisfacción por lo que reciben en la organización, se moverán al mismo ritmo de las metas establecidas por la organización, serán más optimistas para superar las dificultades y/o obstáculos y se comprometerán con la organización y sus intereses, es decir, cuando son colaboradores más motivados (Goleman, 2010). Serán colaboradores más competitivos, con capacidad de contribución y afinidad por los objetivos de la organización, lo cual para Pimenta y Martínez (2016) quiere decir, serán colaboradores con mayor desempeño en su trabajo. Pero, lo contrario pasaría con aquellos que no desarrollan esta habilidad de la inteligencia emocional, tales, que no se muestran o desarrollan su motivación en la empresa terminarían por demostrar menor rendimiento en su trabajo.

Evidencia que comprueba estos hallazgos es aportada por investigadores estudios como el de Sum (2015), llevada a cabo en una organización extranjera, productora de alimentos, donde se identifica la motivación termina siendo un factor influyente en personal administrativo de esta empresa. A la vez, el estudio de Manjarrez et al. (2020), llevado a cabo en colaboradores de empresas hoteleras, donde los hallazgos llevaron a la conclusión de que la motivación comprende un factor de influencia en la competitividad de la organización, a razón de que mejora el desempeño de sus trabajadores. Y el estudio de Vásquez y Wiese (2018) en el cual, se encontró que el modo en que corresponde la motivación con el desempeño laboral, en personal administrativo, está en función de estimular mejoras en la productividad y eficiencia.

Esta relación puede explicarse por el sustento de teorías motivacionales como la teoría de orientación al logro de McClelland, la cual supone que los seres humanos que se orienta a objetivos, proporcionan comportamientos que apunten a su búsqueda. Es decir, adaptando lo señalado por Bohórquez et al. (2020), si en la

empresa, con los incentivos o programas de incentivos propuestos para los trabajadores se logra desarrollar en esta motivación hacia logros, estos, alinearan sus expectativas o metas, a las de la organización, generando que adopten comportamientos y actitudes de mayor desempeño, puesto que, se esforzaran hasta lograr sus metas o metas de la organización.

Luego, en cuarto lugar, el objetivo de investigación fue (d) Determinar la relación que existe entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Al respecto, los resultados que se obtuvieron señalaron que la magnitud de relación llega a un efecto pequeño, equivalente al 4.04% de la variabilidad explicada en toda la población. Pero que, de acuerdo a la prueba de significancia estadística, alcanza un nivel de confianza del 95% para que se acepte la hipótesis. Dicho vínculo, también demostró ser positivo, es decir, que la forma en que ambas variables se relacionan fue de la siguiente manera: el aumento de la empatía va de la mano con el aumento del desempeño y a la inversa, el decremento de la habilidad emocional de empatizar va de la mano con menor rendimiento del laboral.

Es decir, explicado de forma más detallada, cuando los colaboradores de esta empresa outsourcing, presentan mayores capacidades para comprender los sentimientos de otros (compañeros, clientes o usuarios de la organización), se interesan por como estos sentimientos forman parte del proceso de búsqueda del servicio o producto o de las formas de trabajar por parte de sus compañeros, además de generar tratos orientados a la necesidad de estos (clientes o compañeros de trabajo) y a la búsqueda de su satisfacción, por medio de buenos tratos o lo que es adoptar un comportamiento más empático, como le llama Goleman (2010). A la vez lograran que su desempeño en la empresa tenga mayor competitividad, mayor eficacia y rendimiento general para el cumplimiento de sus funciones, tal como lo señala Mondy y Noe (2010).

Estos hallazgos, pueden cotejarse y encontrar un aval científico en la investigación de los siguientes autores De la Cruz et al. (2018). Tales estudiaron si la empatía en personal de enfermería de una entidad de salud va de la mano con el desempeño que tienen en el cumplimiento de sus labores. Los hallazgos, por su parte llevaron al autor a concluir que aquellas enfermeras que tienen una labor con mejor desempeño, también, tendrán consigo mayores niveles de empatía para

tratar a los pacientes de su servicio. Pero, esto no es exclusivo de organizaciones de salud, en Pymes o pequeñas y medianas empresas, por ejemplo, Bustamante et al. (2014) demostró que el experimentar emociones positivas de empatía trae consigo mejoras en la calidad de los servicios que dan estas organizaciones.

Un enfoque teórico que aportan en la comprensión de estos hallazgos es el enfoque de ampliación y construcción de emociones positivas (ByB), postulado por Barbara Fredrickson (2001), advirtiéndole que, a práctica de emociones llamadas positivas como lo es la empatía, son de utilidad para que los comportamientos expresados por los seres humanos y sus actitudes sean de mayor duración. Es decir, tomando en cuenta esto, si los colaboradores de esta población estudiada fueran más empáticos serán colaboradores con mayores posibilidades de lograr dar duración a sus actitudes favorables al trabajo, haciendo que este sea más eficiente, más competitivo.

Finalmente, el último objetivo fue (e) Determinar la relación que existe entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Donde, una vez más los resultados demostraron correlación de efecto pequeño, aunque mayor que la obtenida por las dimensiones de empatía, autorregulación y autoconocimiento, puesto que el porcentaje de variabilidad de explicación llegó al 8.64% de la población de colaboradores. Entonces, la estadística inferencial del hallazgo sugirió que la hipótesis que afirma la relación entre ambas variables sea aceptada, con un nivel de confianza del 99%. Además, el sentido de la relación, del mismo modo como paso con las dimensiones anteriores, señaló que las puntuaciones cuando tiendan a crecer en habilidades sociales también tenderán a crecer en el desempeño de los colaboradores.

Explicado de otra forma, cuando los colaboradores de la empresa outsourcing, que forma parte de la investigación desarrolla capacidades de comunicación efectiva o asertiva en caso de no ser directivo o un liderazgo inspirador y sugestivo con comunicación eficaz, además de ser capaz de formar vínculos saludables con sus compañeros, de respeto, comprensión, apoyo y convivencia fluida, lo cual para Alave y Pampa (2018) y Goleman (2010) es la aplicación de habilidades sociales; a consecuencia lograran que sus labores se lleven a cabo con mayor competitividad y eficacia en base a las metas de la empresa, o lo que es igual, mejoraran sus desempeño laboral según Chiavenato

(2017). A la vez, que sucederá lo contrario con aquellos colaboradores que no apliquen habilidades sociales.

Al respecto, investigaciones como la de Lovato (2021), Dávila y Dávila (2019) y Flores (2016), en organizaciones del sector educativo. En ellas se encontró que el empleo de las capacidades sociales, componente de la inteligencia emocional, se vincula significativamente con la mejora del desempeño de personal administrativo, personal general y promotores educativos, respectivamente, de instituciones educativas. No obstante, es importante tener en cuenta que las diferencias de muestra, a razón de que no se encontró evidencia específica en población de empresas del sector privado y menos de tipo outsourcing, puede ser un factor diferencial, que pueda o no generar ciertos parámetros diferenciales. Por lo que, en función de responderlo, es necesario antes de generar afirmaciones de generalización, llevar a cabo algunos estudios más en organizaciones de este tipo de producción económica.

Por todo lo encontrado, es posible aceptar las hipótesis de investigación y definir que la inteligencia emocional es una variable que se relaciona positivamente con el desempeño de trabajadores de una empresa outsourcing. Además, es posible señalar de manera específica, que las habilidades emocionales de motivación, habilidades sociales, autoconocimiento, autorregulación y empatía, según el orden de relación de mayor a menor grado, también se corresponden de forma positiva con las mejoras del desempeño laboral en los trabajadores estudiados.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación de efecto moderado, significativo y positivo ($r=.34$; $p<.01$) entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de una empresa outsourcing. Por lo que, se entiende que el aumento de la inteligencia emocional será proporcional al aumento del desempeño y viceversa.
- Segunda:** Existe relación de efecto pequeño, significativo y positivo ($r=.22$; $p<.05$) entre la habilidad emocional de autoconocimiento y el desempeño laboral de una empresa outsourcing. Por lo que, se entiende que el aumento de la esta habilidad será proporcional al aumento del desempeño y viceversa.
- Tercera:** Existe relación de efecto pequeño, significativo y positivo ($r=.21$; $p<.05$) entre la habilidad emocional de autorregulación y el desempeño laboral de una empresa outsourcing. Lo cual, se entiende que el aumento de la esta habilidad será proporcional al aumento del desempeño y viceversa.
- Cuarta:** Existe relación de efecto moderado, significativo y positivo ($r=.35$; $p<.01$) entre la habilidad emocional de motivación y el desempeño laboral de una empresa outsourcing. Por lo que, se entiende que el aumento de la esta habilidad será proporcional al aumento del desempeño y viceversa.
- Quinta:** Existe relación de efecto pequeño, significativo y positivo ($r=.20$; $p<.05$) entre la habilidad emocional de empatía y el desempeño laboral de una empresa outsourcing. Por lo que, se entiende que el aumento de la esta habilidad será proporcional al aumento del desempeño y viceversa.
- Sexta:** Existe relación de efecto pequeño, significativo y positivo ($r=.29$; $p<.01$) entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de una empresa outsourcing. Por lo que, se entiende que el aumento de la estas habilidades será proporcional al aumento del desempeño y viceversa.
- Séptima:** Además, se concluye que existe una mayor prevalencia del nivel alto de inteligencia emocional (99.2%) y del nivel moderado de desempeño laboral (94.2%) en colaboradores de una empresa outsourcing.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone estudios de naturaleza multivariada y predictivos (relacionales causales) en las cuales se consideren a otros factores que participen en los cambios del desempeño laboral, ya sea influyendo de manera directa o de manera indirecta. De tal forma, que se pueda aportar con un panorama de mayor amplitud, al respecto, ya que el estudio muestra relaciones que explican una parte de los cambios del desempeño y hay porcentajes de variabilidad que aún no se explican.

Segunda: Se recomienda replicar los estudios en otros contextos organizacionales ya sean del sector público o privado, de manera específica o con fines de establecer comparaciones. Con el fin de expandir los conocimientos y resolver vacíos científicos que puedan quedar en esta investigación, como el hecho de que la naturaleza de la organización puede ser un factor explicativo del grado de relación encontrado.

Tercera: Tomar en cuenta los hallazgos para la elaboración de sus programas de desempeño, en función de reforzar los niveles de inteligencia emocional de sus colaboradores y estos puedan repercutir favorablemente en el mantenimiento de los niveles de desempeño.

Cuarta: Sin embargo, dado que la prevalencia de niveles de desempeño alcanzados en su mayor porcentaje nivel moderado, tomar en cuenta hallazgos de otras investigaciones para, también incluir en sus programas de mejora de desempeño otros factores relacionados o que lo expliquen, además de la inteligencia emocional, a fin de que dichos programas sean más óptimos.

REFERENCIAS

- Alave, S. y Pampa, S. (2018). *Relación entre dependencia a videojuegos y habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa estatal de Lima Este*. Muro de la investigación, 3(2), 70-82. doi: <https://doi.org/10.17162/rmi.v3i2.1162>
- Ariza, M. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior*. Educación y Educadores, 20(2), 193-210. doi: <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2017.20.2.2>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª. ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Barahona, L., y Alegre, A. (2016). *Emotional intelligence and ADHD: A comparative analysis in students of Lima Metropolitan area*. Propósitos y Representaciones, 4(1), 61-114. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n1.87>
- Boyatzis, R., Rochford, K. y Cavanagh, K. (2017). *Emotional intelligence competencies in engineer's effectiveness and engagement*. Career Development International, 22(1), 70-86. doi: <https://doi.org/10.1108/CDI-08-2016-0136>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bornaz, K (2016). *“Niveles de inteligencia emocional y desempeño en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla”*. Tesis de Posgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. (Tesis de magister, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/385>

- Bustamante, M., Llorens, S. y Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1 (1), 7 – 17. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/123113>
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection.
- Cazalla, N. y Molero, D. (2016). *Perceived emotional intelligence, dispositional optimism-pessimism, life satisfaction and teachers' personality in their initial training*. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 241-258. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.34.1.220701>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10ª. ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Dávila, E. y Dávila, J. (2019). Habilidades Sociales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Institución Educativa N° 80105 Uchumarca- Bolívar - La Libertad 2018 [Tesis de maestría, Programa de maestría en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30784>
- Fernández-Martínez, A. M., & Montero-García, I. (2016). *Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil*. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 53-66. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/773/77344439002/index.html>
- Flores, G. (2016). Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016 [Tesis de maestría, Programa de maestría en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15883>
- Flores, I., Lermo, L. y Paytan, J. (2018). La empatía y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Ortega Huancayo, 2018 [Tesis de especialidad, Programa de enfermería intensiva, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2986>

- Gómez, Y. (2019). *Educación en inteligencia emocional es una tarea de toda la vida*. *El Tiempo*.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/educar-en-inteligencia-emocional-es-una-tarea-de/docview/2329671285/se-2?accountid=45277
- Cuadrado, S. y Guajala, S. (2017). *La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. (Tesis de magister, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1206>
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Grijalva, M., Guamán, M. y Castro, J. (2019). *Desempeño laboral como vector ocupacional*. *Revista mktDescubre*, 1(14), 22-30. Recuperado de http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Gavín, O. y Molero D. (2019). *A study about emotional intelligence, vital satisfaction and dispositional optimism in an occupational day center of people with intellectual disability*. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 50(3), 47-65. doi: <http://dx.doi.org/10.14201/scero20195034765>
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Berlín: The German Journal of Psychology.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *"Metodología de la Investigación Científica"* (6 ed.). México, México: Mc Graw Hill Educación.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- International Institute for Management Development (2019). *IMD World Talent Ranking 2019*. Recuperado de <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-talent-ranking-2019/>

- Lacalle, G. (2016). *El capital humano y las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Madrid: Editorial EDITX.
- Locke, E. (1968). *Toward a theory of task motivation and incentives*. *Organizational Behavior & Human Performance*, 3(2), 157-189. doi: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)
- Lovato, M. (2021). Habilidades sociales para el desempeño laboral del personal administrativo en la unidad educativa Luis Leoro Franco 2019 [Trabajo de grado, Programa de licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11059>
- Leininger, G. (2016). *"La salud mediante el buen humor: 100 claves para recuperarlo"*. Editorial De Vecchi S.A.
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1), 356 – 365. <https://n9.cl/vurk1>
- Manpower. (2018). *Resolviendo la escasez de talento*. <http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5686-7070551448398.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). *Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: A review from 2008 to 2018*. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Morales, E. (2016). *"Empoderamiento y desempeño laboral"*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Moreno, M. y Wong, H. (2018). *Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King De Trujillo, 2018*. Cuadernos Latinoamericanos De Administración, 14(27). Doi: <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2475>
- Mondy, R. y Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (9ª. ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación S.A.

- Peña, M. y Durán, N. (2016). *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad*. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7(1), 201-222. doi: <https://doi.org/10.21501/22161201.1540>
- Pereda, F., López, T. y Gonzáles, F. (2016). *La inteligencia emocional como habilidad directiva*. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 27(53), 98-120. doi: <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Pimenta, A. y Martínez, P. (2016). *Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada*. Barcelona: Editorial UOC.
- Valenzuela, A. y Portillo, S. (2018). *Emotional Intelligence in Primary Education and Its Relationship with Academic Performance*. Revista Electrónica Educare, 22(3), 1-15. doi: <https://doi.org/10.15359/ree.22-3.11>
- Vallejo, C. y Quiroga, A. (2017). *Inteligencia emocional y conductas laborales contraproducentes: Metaanálisis de su relación*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 2(6). doi: <https://doi.org/10.21772/ripo.v36n2a01>
- Quintanilla, P. (2019). *La comprensión del otro: Explicación, interpretación y racionalidad*. Lima: Fondo Editorial de la PUCP.
- Rodrigo, D., Cejudo, J. y Pérez J. (2019). *Compendio y análisis de medidas de evaluación de la inteligencia emocional capacidad*. Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica, 51(2), 99-115. doi: <https://doi.org/10.21865/RIDEP51.2.08>
- Sáenz, P., Almagro, B. y Fernández, E. (2017). *Motivación, inteligencia emocional y actividad física en universitarios*. Madrid: Universidad de Huelva.
- Saldaña, J. (2020). *"Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de lima"*. Tesis de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Salcedo, F. (2018). *Desempeño laboral reflejado en las evaluaciones organizacionales*. Ingeniería, Desarrollo e Innovación, 1(2), 1-2. doi: <https://doi.org/10.32012/26195259/2018.v1i2.41>
- Silva, K. & Pérez, J. (2016). *"Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016"*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- Sum, M. (2015). "Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)" [Trabajo de grado, Programa de licenciatura en psicología organizacional, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. <https://n9.cl/kvjxr>
- Vásquez, G. y Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque [Tesis de maestría, Programa de maestría en formación directiva y gobierno de las personas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://n9.cl/3yrkm>
- TalentSmart (2019). *Emotional intelligence*. Recuperado de <http://www.talentsmart.com/about/emotional-intelligence.php>
- Tirado, M.M., Cudris, L., Redondo, M.P. & Jiménez, K. (2020). *Inteligencia emocional, Clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia*. *Clío América*, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>(a) ¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y desempeño laboral de una empresa outsourcing?</p> <p>(b) ¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing?</p> <p>(c) ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y desempeño laboral de una empresa outsourcing?</p> <p>(d) ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing?</p> <p>(e) ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>(a) Determinar la relación que existe entre autoconocimiento y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>(b) Determinar la relación que existe entre autorregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>(c) Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa outsourcing.</p> <p>(d) Determinar la relación que existe entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>(e) Determinar la relación que existe entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>Hipótesis Especificas:</p> <p>H1 Existe relación entre autoconocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa outsourcing.</p> <p>H2 Existe relación entre autorregulación y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>H3 Existe relación entre motivación y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>H4 Existe relación entre empatía y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p> <p>H5 Existe relación entre habilidades sociales y desempeño laboral de una empresa outsourcing.</p>	V. INDEPENDIENTE: (1) Inteligencia Emocional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
			Autoconocimiento	Consciencia emocional Valoración de uno mismo Confianza en uno mismo	1,2,3,4,5,6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 30 – 70 Moderado 71 – 110 Alto 111-150
			Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Innovación	7,8,9,10,11 ,12		
			Motivación	Motivación de logro Compromiso optimismo	13,14,15,1 6,17,18		
			Empatía	Comprensión de los demás Orientación hacia el servicio Aprovechamiento de la diversidad	19,20,21,2 2,23,24		
			Habilidades sociales	Influencia Comunicación Liderazgo	25,26,27,2 8,29,30		
			V. DEPENDIENTE: (2) Desempeño Laboral				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
			Satisfacción laboral	Reconocimiento Remuneración Oportunidad de crecimiento	1,2,3,4,5 ,6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 30 – 70 Moderado 71 – 110 Alto 111-150
Actitud y desenvolvimiento	Entusiasmo Interés y producción Capacidad de Inventar	7,8,9,10, 11,12					
Habilidad para aprender	Aprender Velozmente Aprendizaje medio Aprendizaje Negativo	13,14,15 ,16,17,1 8					
Calidad de Trabajo	Trabajo excelente Calidad media Evaluación negativa	19,20,21 ,22,23,2 4					
Relacionarse con los demás	Excepcionalmente aceptado Dificultad de relación Trabajar mal con los demás	25,26,27 ,28,29,3 0					

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Goleman (2010) define la inteligencia emocional como el reconocimiento de nuestros sentimientos y el de los demás, con motivación y un buen manejo de las relaciones que mantenemos con nosotros mismos y con los demás.	Los resultados se obtendrán a través del cuestionario de inteligencia emocional de Julio Saldaña (2020)	Autoconocimiento	Consciencia emocional Valoración de uno mismo Confianza en uno mismo	1,2,3,4,5,6	ESCALA LIKERT	POLITÓMICA ORDINAL
			Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Innovación	7,8,9,10,11,12		
			Motivación	Motivación de logro Compromiso optimismo	13,14,15,16,17,18		
			Empatía	Comprensión de los demás Orientación hacia el servicio Aprovechamiento de la diversidad	19,20,21,22,23,24		
			Habilidades Sociales	Influencia Comunicación Liderazgo	25,26,27,28,29,30		
Desempeño Laboral	Chiavenato (2017) define al desempeño laboral como el nivel de conformidad del colaborador, determinado por un conjunto de actitudes y desenvolvimientos de habilidades, la cual dan como resultado la calidad en el trabajo.	Los resultados se obtendrán a través del cuestionario de Desempeño Laboral de Julio Saldaña (2020)	Satisfacción laboral	Reconocimiento Remuneración Oportunidad de crecimiento	1,2,3,4,5,6	ESCALA LIKERT	POLITÓMICA ORDINAL
			Actitud y desenvolvimiento	Entusiasmo Interés y producción Capacidad de Inventar	7,8,9,10,11,12		
			Habilidad para aprender	Aprender Velozmente Aprendizaje medio Aprendizaje Negativo	13,14,15,16,17,18		
			Calidad de Trabajo	Trabajo excelente Calidad media Evaluación negativa	19,20,21,22,23,24		
			Relacionarse con los demás	Excepcionalmente aceptado Dificultad de relación Trabajar mal con los demás	25,26,27,28,29,30		

Anexo 3: Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Autoconocimiento	Consciencia emocional			
	Valoración de uno mismo	1,2,3,4,5,6		
Autorregulación	Confianza en uno mismo			
	Autocontrol			
	Confiabilidad	7,8,9,10,11,12		
Motivación	Innovación		Nunca (1)	Bajo
	Motivación de logro	13,14,15,16,1	Casi nunca (2)	30 – 70
	Compromiso	7,18	A veces (3)	Moderado
Empatía	optimismo		Casi siempre (4)	71 – 110
	Comprensión de los demás	19,20,21,22,2	Siempre (5)	Alto
	Orientación hacia el servicio	3,24		111-150
Habilidades sociales	Aprovechamiento de la diversidad	25,26,27,28,2		
	Influencia	9,30		
	Comunicación			
	Liderazgo			

Anexo 4: Operacionalización de la variable de desempeño laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción laboral	Reconocimiento			
	Remuneración	1,2,3,4,5,6		
	Oportunidad de crecimiento			
Actitud y desenvolvimiento	Entusiasmo	7,8,9,10,11,12		
	Interés y producción		Nunca (1)	Bajo
	Capacidad de Inventar		Casi nunca (2)	30 – 70
Habilidad para aprender	Aprender Velozmente	13,14,15,16,1	A veces (3)	Moderado
	Aprendizaje medio	7,18	Casi siempre (4)	71 – 110
	Aprendizaje Negativo		Siempre (5)	Alto
Calidad de Trabajo	Trabajo excelente	19,20,21,22,2		111-150
	Calidad media	3,24		
	Evaluación negativa			
Relacionarse con los demás	Excepcionalmente aceptado	25,26,27,28,2		
	Dificultad de relación	9,30		
	Trabajar mal con los demás			

Anexo 5: Ficha técnica del instrumento

1. FICHA TÉCNICA 1:

- **Técnica:** Encuesta de Inteligencia emocional
- **Modo de Aplicación:** Virtual (Google Form)
- **Instrumento:** Cuestionario
- **Autor:** Julio Saldaña
- **Año:** 2020
- **Ítems:** 30 preguntas
- **Escala:** Politómica ordinal
- **Tiempo de aplicación:** 3 a 5 minutos

2. FICHA TÉCNICA 2:

- **Técnica:** Encuesta de Desempeño Laboral
- **Modo de Aplicación:** Virtual (Google Form)
- **Instrumento:** Cuestionario
- **Autor:** Julio Saldaña
- **Año:** 2020
- **Ítems:** 30 preguntas
- **Escala:** Politómica ordinal
- **Tiempo de aplicación:** 3 a 5 minutos

Anexo 6: Instrumentos

Cuestionario sobre inteligencia emocional y desempeño laboral

Estimado(a) colaborador(a), el presente cuestionario tiene como finalidad principal obtener información sobre la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta encuesta es de manera personal y su finalidad es netamente académica, mantenimiento el anonimato y confidencialidad en cada una de su respuesta.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando solo un cuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación

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

INTELIGENCIA EMOCIONAL		Escala de Calificación				
Dimensión Autoconocimiento		1	2	3	4	5
1	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos					
2	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones					
3	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo					
4	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral					
5	Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral					
6	Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes					
Dimensión Autorregulación		1	2	3	4	5
7	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo					
8	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral					
9	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado					
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores					
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales					
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral					
Dimensión Motivación		1	2	3	4	5
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades					
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales					
15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo					
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa					
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo					

18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo					
Dimensión Empatía		1	2	3	4	5
19	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo					
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo					
21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad					
22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos					
23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo					
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo					
Dimensión Habilidades Sociales		1	2	3	4	5
25	Propone usted estrategias enfocada en mejorar las actividades sociales de su trabajo					
26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos					
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática					
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión					
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás					
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo					

DESEMPEÑO LABORAL		Escala de Calificación				
Dimensión Satisfacción laboral		1	2	3	4	5
1	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo					
2	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales					
3	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos					
4	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo					
5	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo					
6	Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación					
Dimensión Actitud y Desarrollo		1	2	3	4	5
7	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo					
8	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo					
9	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo					
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo					

11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo					
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos					
Dimensión Habilidades para Aprender		1	2	3	4	5
13	Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral					
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos					
15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral					
16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos					
17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos					
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral					
Dimensión Calidad de Trabajo		1	2	3	4	5
19	Permanente usted cumple con exactitud el trabajo asignado					
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo					
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado					
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable					
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia					
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia					
Dimensión Relacionarse con los Demás		1	2	3	4	5
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo					
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo					
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo					
28	Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros					
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo					
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario					

Anexo 7: Validación de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable de Inteligencia Emocional

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Autoconocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos	X		X		X		
2	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones	X		X		X		
3	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo	X		X		X		
4	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral	X		X		X		
5	Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	X		X		X		
6	Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes	X		X		X		
	Dimensión Autorregulación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo	X		X		X		
8	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral	X		X		X		
9	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado	X		X		X		
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores	X		X		X		
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales	X		X		X		
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral	X		X		X		
	Dimensión Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades	X		X		X		
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales	X		X		X		

15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo	X		X		X		
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa	X		X		X		
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo	X		X		X		
18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo	X		X		X		
	Dimensión Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo	X		X		X		
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad	X		X		X		
22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos	X		X		X		
23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo	X		X		X		
	Dimensión Habilidades Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Propone usted estrategias enfocada en mejorar las actividades sociales de su trabajo	X		X		X		
26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática	X		X		X		
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión	X		X		X		
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás	X		X		X		
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable de Desempeño Laboral

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Satisfacción laboral							
1	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo	X		X		X		
2	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales	X		X		X		
3	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos	X		X		X		
4	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo	X		X		X		
5	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo	X		X		X		
6	Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación	X		X		X		
	Dimensión Actitud y Desarrollo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo	X		X		X		
8	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo	X		X		X		
9	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo	X		X		X		
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo	X		X		X		
11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo	X		X		X		
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos	X		X		X		
	Dimensión Habilidades para Aprender	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral	X		X		X		
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos	X		X		X		

15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral	X		X		X		
16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos	X		X		X		
17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos	X		X		X		
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral	X		X		X		
	Dimensión Calidad de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado	X		X		X		
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo	X		X		X		
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado	X		X		X		
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable	X		X		X		
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia	X		X		X		
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia	X		X		X		
	Dimensión Relacionarse con los Demás	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo	X		X		X		
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo	X		X		X		
28	Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros	X		X		X		
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo	X		X		X		
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz Gustavo Ernesto DNI: 098701347

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lic. Administración	2015 - 2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Mg. Administración en Negocios - MBA	
03	Universidad Cesar Vallejo	Gp. Metodólogo y Temático	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo – Dirección de investigación Lima Norte	Docente asignado a la Coordinación de las Maestrías en Finanzas y Gestión del Talento Humano	Los Olivos	2018 - 2021	Coordinación y dictado de clases
02	SODIMAC	Representante Comercial	Surquillo	2012 - 2018	Ventas a Empresas
03	GIC	Jefe de Producción – Asistente Administrativo	Surco	2010 - 2012	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 08 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gálvez Carrillo Rosa Patricia

DNI: 18141741

Fo **Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional de Trujillo	Bióloga- Microbióloga	1992-1999
02	Universidad Nacional de Piura	Magister en Ingeniería Ambiental	2001-2003
03	Universidad Nacional de Piura	Doctor en Ciencias Ambientales	2006-2008

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Católica de Trujillo	Docente Tiempo Parcial	Trujillo	2021-1-2021-2	Docente de Posgrado en la asignatura de Tesis I y Tesis II en la Maestría en Intervención en Violencia contra las Mujeres.
02	Universidad Privada del Norte	Docente Tiempo Parcial	Trujillo	2021-1	Docente de la asignatura de Taller de Tesis I.
03	Universidad César Vallejo	Docente Tiempo Parcial	Trujillo	2021- 1 y 2021-2	Docente de Metodología de la Investigación Científica
04	Universidad César Vallejo	Docente Tiempo Completo	Trujillo	2017-2020	Docente de Metodología de la Investigación Científica- Proyecto de Investigación y Desarrollo de Proyecto de Investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 22 de diciembre de 2021

Dra. Rosa Patricia Gálvez Carrillo
Metodóloga

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Julio Domínguez Vergara

DNI: 45862915

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO	Licenciado en Psicología	2008 - 2013
02	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	Magister en Psicología Clínica	2017 - 2019
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad privada del norte	Docente Tiempo Parcial	Lima	2021-1-2021-2	Docente de psicología clínica
02	Universidad Tecnología del Perú	Docente Tiempo Parcial	Lima	2021-1	Docente de Metodología de la Investigación
03	Universidad Privada Calletano Heredia	Docente Tiempo Parcial	Lima	2021- 1 y 2021-2	Docente de psicología y metodología de Investigación científica.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 20 de diciembre de 2021

Mg. Julio Domínguez Vergara

Magister

Anexo 8: Carta de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20502767070
Capital Human Group S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Juana del Rosario Pérez Moncada	
Nombres y Apellidos Juana del Rosario Pérez Moncada	DNI: 07967508

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal T° del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría En Gestión Del Talento Humano	
Autor: Nombres y Apellidos Martín Junior Gálvez Arévalo	DNI: 71441725

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal T° " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 9: Resolución Jefatural



RJ. N° 3670-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3670-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 2 de noviembre de 2021

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) Zarate Ruiz Gustavo Ernesto de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

"Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021"

presentado por el (la) estudiante:

Bach. Galvez Arevalo Martin Junior

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°- Aprobar el proyecto de tesis **Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021**, presentado por el (la) Bach. Galvez Arevalo Martin Junior, con Código: 5000076342, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Art. 2°- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **Cultura y comportamiento organizacional**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



RJ. N° 3670-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Art. 3°- Designar al Mtro(a). Dr(a). Zarate Ruiz Gustavo Ernesto como asesor metodólogo del proyecto de tesis **Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021**.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Onofre Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte

P1	P2	P3	P4	P5	P6	Satisfacción Laboral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Actitud y desenvolvimiento	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Habilidad para aprender	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Calidad de trabajo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Relacionarse con los demás	Desempeño laboral	
3	3	5	3	5	4	24	5	5	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	16	100		
3	4	4	3	4	3	21	4	4	4	3	5	5	26	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	5	4	4	1	1	1	1	1	89	
4	5	5	4	3	5	26	5	5	3	3	3	3	22	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	3	4	2	1	1	1	1	1	89	
5	4	5	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	3	5	4	1	1	1	1	1	95	
3	4	4	3	2	2	18	4	4	5	4	5	5	27	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	1	1	1	1	1	91	
5	5	4	4	2	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	4	5	2	1	1	1	1	1	103	
5	5	4	5	4	5	24	5	5	3	4	5	5	24	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	4	4	1	1	1	1	1	1	92	
3	4	4	1	1	2	21	3	4	4	3	5	5	24	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5	5	1	1	1	1	1	1	83	
4	3	5	4	2	3	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	5	5	1	1	1	1	1	1	98	
4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	4	4	2	2	1	1	1	1	94	
5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	16	5	5	2	2	1	1	1	1	111	
4	5	5	3	4	3	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	5	5	1	1	1	1	1	1	100	
5	5	3	4	5	4	28	5	5	3	4	5	5	26	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	5	5	2	1	1	1	1	1	104	
2	4	5	3	3	3	20	4	4	5	5	4	4	20	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5	5	1	1	1	1	1	1	86	
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	2	2	2	2	2	2	101	
4	3	3	3	3	3	21	4	5	5	5	4	5	27	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16	5	5	2	1	1	1	1	1	92	
3	3	5	3	4	3	21	4	5	5	5	4	5	26	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5	5	1	1	1	1	1	1	94	
5	3	5	3	5	3	24	5	3	3	4	5	5	23	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15	5	5	1	1	1	1	1	1	95	
4	4	5	3	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	5	5	1	1	1	1	1	1	101	
5	5	5	3	5	3	30	5	5	3	5	5	5	30	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	5	5	1	1	1	1	1	1	103	
4	5	6	4	5	5	28	5	4	5	5	4	4	27	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	1	4	2	1	1	1	1	103
5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	3	24	4	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	16	5	4	1	5	1	3	1	1	1	100
2	3	4	1	4	4	18	4	4	4	3	5	4	23	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	5	4	3	1	1	1	1	1	94	
4	4	5	3	3	4	25	5	4	4	3	5	3	23	4	4	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	19	5	4	2	1	2	2	1	1	1	94
5	5	4	3	4	4	25	5	4	5	3	5	5	27	5	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	19	5	5	1	1	1	1	1	1	101	
3	3	3	2	1	2	14	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	4	4	4	19	96
6	4	5	3	3	3	19	5	5	5	5	4	5	29	5	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	14	4	4	2	2	2	3	3	3	17	104
5	3	5	3	2	3	19	3	5	5	4	5	5	27	5	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	14	3	4	2	1	1	1	1	1	1	96
3	3	3	3	3	4	19	4	3	5	3	5	4	24	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5	5	3	1	1	1	1	1	1	89
4	4	4	3	5	5	21	4	4	3	4	4	4	24	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	4	4	2	2	2	2	2	2	91	
3	3	3	3	3	5	20	5	3	4	3	4	3	22	4	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	13	4	4	1	1	1	1	1	1	81	
2	3	4	2	3	3	17	4	3	5	3	5	4	24	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	3	3	2	1	1	1	1	90	
5	5	1	5	5	5	21	5	4	5	5	5	5	26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	5	5	2	4	3	3	3	3	110	
5	5	4	3	3	3	21	1	3	4	3	3	4	18	2	1	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	17	3	5	2	2	2	2	2	2	96	
5	5	4	4	5	3	26	5	5	5	1	3	4	23	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	21	4	5	2	2	1	1	1	1	1	104
4	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	4	4	26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	5	2	2	2	2	2	2	1	115
3	3	3	2	2	1	16	5	4	5	5	4	4	23	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	5	5	2	1	1	1	1	1	94	
3	5	4	2	5	5	24	4	6	4	2	3	2	20	5	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	16	4	3	2	1	1	1	1	1	89	
5	4	5	3	5	5	27	5	5	5	4	5	4	28	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	5	5	1	1	1	1	1	1	101	
5	5	5	3	5	4	30	5	5	4	5	5	5	30	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	5	5	1	1	1	1	1	1	116	
6	4	4	5	4	4	26	4	4	5	4	4	4	26	5	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	2	3	1	1	1	1	1	106
5	4	4	3	4	5	25	4	4	4	5	4	4	25	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15	4	4	2	2	1	1	1	1	99	
3	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	19	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	2	2	1	1	1	1	95	
3	2	2	3	3	4	16	5	3	5	3	5	4	25	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	2	1	1	1	1	1	88	
5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	5	5	2	1	1	1	1	1	101	
4	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	5	5	2	1	1	1	1	1	1	104	
4	5	4	4	4	4	28	5	4	5	3	4	5	26	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	5	4	4	3	2	1	1	1	1	103
4	3	4	4	4	4	23	5	3	4	3	5	4	25	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23	4	4	2	1	1	1	1	1	99	
4	4	5	4	5	4	29	4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	18	4	5	5	5	1	1	1	1	1	103	
3	4	5	4	4	4	24	5	5	5	3	5	5	24	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	5	5	1	1	1	1	1	1	98	
3	4	3	2	4	3	19	5	5	5	4	5	5	29	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	5	5	1	1	1	1	1	1	1	104
4	5	4	5	4	5	28	5	4	5	5	3	5	27	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	5	5	2	5	4	3	3	3	128	
4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	3	5	4	25	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20	5	5	1	1	1	1	1	1	96	
5	5	5	3	4	5	27	5	4	5	3	5																									

Anexo 11: Resultados Emitidos por SPSS

Fiabilidad

[ConjuntoDatos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	30

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	30

Variables	f	%
Género		
Femenino	107	89.2
Masculino	13	10.8
Área de Trabajo		
Capacitación	3	2.5
Coordinador / Supervisor	9	7.5
Finanzas	2	1.7
Recursos Humanos	2	1.7
Trade Marketing / Analistas	4	3.3
Ventas / Promotoria	100	83.3
Total	120	100.0

Estadísticos

	N	Min	Máx	M	DE
Edad	120	20	53	36.49	8.091

Inteligencia emocional	f	%
Bajo	0	0
Moderado	1	0.8
Alto	119	99.2
Total	120	100.0

Desempeño laboral	f	%
Bajo	0	0
Moderado	113	94.2
Alto	7	5.8
Total	120	100.0

Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.073	120	0.178
Autoconocimiento	0.123	120	0.000
Autorregulación	0.175	120	0.000
Autorregulación	0.147	120	0.000
Empatía	0.108	120	0.001
Habilidades sociales	0.132	120	0.000

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.063	120	0.200*
Satisfacción Laboral	0.112	120	0.001
Actitud y desenvolvimiento	0.102	120	0.004
Habilidad para aprender	0.188	120	0.000
Calidad de trabajo	0.120	120	0.000
Relacionarse con los demás	0.223	120	0.000

Variables		rs	p
Autoconocimiento	Desempeño laboral	0.224	0.014

Variables		rs	p
Autorregulación	Desempeño laboral	0.210	0.021

Variables		rs	p
Motivación	Desempeño laboral	0.350	0.000

Variables		rs	p
Empatía	Desempeño laboral	0.201	0.028

Variables		rs	p
Habilidades sociales	Desempeño laboral	0.294	0.001

Variables		r	p
Inteligencia emocional	Desempeño laboral	0.341	0.000

