



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de la  
empresa de transportes Consorcio El Metropolitano Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

**Candia Rudas, Yuri Dante (ORCID: 0000-0002-5691-6873)**

**Guevara Coronado, Maritza Liliana (ORCID: 0000-0001-5836-4016)**

**ASESOR:**

**Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (ORCID: 0000-0003-4831-9224)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Organizaciones**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Desarrollo económico, empleo y emprendimiento**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

### **De Maritza**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, ejemplo de esfuerzo y perseverancia, a mis hijos a quienes les he demostrado que cuando se quiere llegar al éxito sí se puede y a mis hermanos por la confianza que depositaron en mí para lograr alcanzar uno de mis sueños que ha sido llegar a culminar mi carrera profesional.

### **De Yuri**

A mis padres va dedicado el presente proyecto de investigación por haber confiado en mi capacidad intelectual, ya que con su constante apoyo moral, económico y psicológico ha sido posible desarrollar dicho proyecto de investigación hasta la conclusión final de mi carrera profesional en ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.

## **Agradecimientos**

### **De Maritza**

Primero doy gracias a Dios por su infinita bondad. Asimismo, agradezco a mis hijos, a mis hermanos, quienes me han acompañado y hemos sacrificado muchos momentos como familia, a mis profesores; siento que todo el esfuerzo ha valido la pena, me han apoyado tanto con su tiempo como a lograr cumplir tareas para llegar al éxito. A mi sobrino el Mag. Fernando Madrid Guevara por su apoyo incondicional para llegar hasta el final de mi tesis.

### **De Yuri**

En primer lugar, agradezco a Dios que nos da la vida, por cuidar a mi familia y mantenerme con salud, también va mi agradecimiento a mis Padres, Docentes, y familiares que estuvieron siempre apoyándome en todo momento, confiaron en mi persona para lograr mi carrera profesional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
<b>I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
3.1. Tipo de diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
<b>IV RESULTADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>V DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>VI CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>VII RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la hipótesis General..	16
Tabla 2. Frecuencia de los resultados de la dimensión: Administración.....	17
Tabla 3. Prueba de normalidad de la dimensión.....	18
Tabla 4. Correlación de Rho de Spearman variables administración y desempeño laboral .....	19
Tabla 5. Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la primera hipótesis específica.....	19
Tabla 6. Frecuencia de los resultados de la dimensión: Necesidad .....	21
Tabla 7. Prueba de normalidad de la dimensión.....	22
Tabla 8. Correlación de Rho de Spearman variables necesidad y desempeño laboral .....	23
Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica.....	24
Tabla 10. Frecuencia de los resultados de la dimensión: Desarrollo .....	25
Tabla 11. Prueba de normalidad de la dimensión.....	26
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman variables necesidad y desempeño laboral .....	27
Tabla 13. Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica.....	28
Tabla 14. Frecuencia de los resultados de la dimensión: Estrategia .....	29
Tabla 15. Prueba de normalidad de la dimensión.....	30
Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman variables estrategia y desempeño laboral .....	31
Tabla 17. Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la cuarta hipótesis específica... ..	32

## Resumen

El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre la inteligencia emocional y con el desempeño laboral de los empleados de la empresa de transporte Consorcio El Metropolitano - Lima durante el primer semestre del 2022. Debido a que existe un desempeño deficiente en el lugar de trabajo y no está relacionado con el desempeño y la inteligencia emocional del trabajador, ya que se ha comprobado que hay una falta del trabajador en sus obligaciones laborales debido a que la empresa no ve el bienestar y seguridad, lo cual es fuente de malestar. Para cumplir con el objetivo se utilizó la fórmula de población finita para 200 trabajadores, obteniendo 58 muestras, a los cuales se llevó a cabo una encuesta aprobada por expertos y una alta confiabilidad al obtener Alfa de Cronbach de 0.844 para inteligencia emocional y 0.917 para desempeño laboral, además de aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dando como resultado que no sigue una distribución Normal y se debe aplicar la correlación de Spearman obteniendo como resultados los coeficiente de 0,649 para la dimensión administración, 0,598 para necesidad, 0,585 para desarrollo y 0,666 para estrategia de la variable inteligencia emocional, aceptándose que si existe una relación entre dimensiones y la variable de desempeño laboral, y como conclusión general de acuerdo al coeficiente de correlación (0,780) es positiva moderada y además es significativa ( $\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$ ) la conclusión de que, por supuesto, existe una correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral variables de estudio. Palabras clave: Rho de Spearman, Inteligencia emocional, Desempeño laboral

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of the workers of the Consorcio El Metropolitano Transport Company - Lima, during the first semester of 2022. Because there is poor performance in the workplace and it is not related to the worker's performance and emotional intelligence, since it has been proven that there is a lack of the worker in his work obligations because the company does not see the well-being and safety, which is a source of discomfort and discouragement. To meet the objective, the finite population formula was used for 200 workers, obtaining 58 samples, to which a valid survey was applied by experts and a high reliability to obtain a Cronbach's alpha of 0.844 for Emotional intelligence and 0.917 for job performance, in addition to applying the Kolmogorov - Smirnov test, resulting in the fact that it does not follow a Normal distribution and Spearman's correlation must be applied, obtaining as results the coefficient of 0.649 for the administration dimension, 0.598 for need, 0.585 for development and 0.666 for the strategy of the emotional intelligence variable, it is accepted that if there is a relationship between the dimensions and the work performance variable, and as a general conclusion according to the correlation coefficient (0.780), it is moderately positive and is also significant ( $\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$ ). I conclude that there is a correlation between my variables emotional intelligence and job performance

Keywords: Spearman's rho. Emotional intelligence. Job performance

## I INTRODUCCIÓN

En el horizonte mundial la inteligencia emocional (IE) es un concepto cada vez más utilizado y más aún en el desempeño laboral. Los expertos en psicología mental destacan los beneficios de la IE tanto a nivel personal como profesional. Según el estudio Emotional Intelligence (2019) del instituto de Investigación de Capgemini, mostró que una IE alta puede aumentar la productividad en un 20%, concluyendo que la demanda de habilidades se reducirá en tres o cinco años. En este escenario, tres de cada cuatro directivos creen que los empleados deben desarrollar estas habilidades para adaptarse a tareas más relacionadas con el contacto con personas y con tareas donde las habilidades emocionales, como saber trabajar en equipo, son esenciales. El desempeño laboral es el comportamiento del colaborador utilizando estrategias para lograr conseguir el objetivo aplicando su conocimiento, aptitudes y comportamiento que se desarrolla y se aplica en el campo de producción. En el contexto nacional, algunas organizaciones empresariales enfrentan desafíos competitivos con altibajos en sus organizaciones y juicios, este desafío se percibe con mayor preocupación en los países emergentes, y en particular los que tienen mayor inconstancia en términos de regímenes de gobierno.

Para analizar este tema hemos tomado como referencia el caso de la administración pública en el Perú. Como indica Muñoz (2017), el talento humano en las empresas ha estado destinado solo a la parte administrativa, emitir y elaborar documentos, dirigiendo verticalmente, sin adjudicarse el liderazgo en los momentos de planificación. Con la continua evolución de la ciencia y los procesos, la gestión de recursos humanos se convierte en tareas administrativas, planificando, organizando, ejecutando y evaluando la misma. Debemos tener una visión de integración e impetuosidad que oriente el talento humano con el que trabajamos, debemos incentivar al grupo humano para el buen desempeño y trabajo sólido en sus funciones. De manera similar, en el aspecto emocional de las personas que enfrentan preguntas y cuestionamientos de por qué algunas personas son mejores que otras en las adversidades de la vida presentando mayor control emocional, esto les da más valor y relevancia para el papel que tienen las emociones y los sentimientos en diferentes contextos. Las emociones, su regulación y sus posibles implicaciones en la vida cotidiana atraen un interés creciente (Dueñas, 2002). Sin embargo, El INEI (2015) realizó un estudio en el Perú con más de 250 empresas, lo que dio como resultado que un 46% favorece el cálculo de indicadores de

desempeño en la evaluación del talento humano; sin embargo, el 54% manifiestan que no le dan la importancia que merecen al desempeño laboral dentro de sus organizaciones, siendo así una gran desventaja en el campo de los negocios, solo el 30% invierte en la capacitación de sus trabajadores, habiendo realizado un estudio y análisis de la obra dejando eso para el fin, provocando una alta y gran limitación.

Es por ello que se afirma en esta investigación de la Empresa de Transportes Consorcio El Metropolitano – Lima, no le da la importancia debida en la contratación de su personal y como resultado de ello, el desempeño de sus colaboradores es deficiente en su centro de trabajo, no está relacionado con el desempeño del trabajador y la inteligencia emocional, sino que, se ha confirmado que el área de Recursos Humanos no cuenta con un diseño de bienestar y seguridad para sus colaboradores, lo cual provoca malestar y desánimo.

En relación con lo anterior, surge el problema principal: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Consorcio El Metropolitano - Lima, 2022? Para responder a una pregunta de investigación general, hemos preparado este trabajo de investigación planteando preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre la administración y el desempeño laboral de los empleados? ¿Cuál es la relación entre la necesidad y el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es la relación entre el desarrollo y desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es la relación entre las estrategias y el desempeño de los empleados?

La justificación **teórica** del estudio se dio porque el departamento del Talento Humano en el reclutamiento de personal, evolucionó hacia la inteligencia emocional, la cual posibilita el manejo interpersonal y emocional que repercute en el desempeño de los trabajadores, aplicando el modelo de Idalberto Chiavenato, la presente investigación servirá como referencia para el futuro en la selección de personal. La justificación **práctica** se expresa en el sentido de los problemas que enfrentan los trabajadores y brindar soluciones en esta investigación importante. En cuanto a la justificación **metodológica**, la inteligencia emocional se transforma en herramienta fundamental cuando se aplica a los trabajadores dentro de las

organizaciones, y su vínculo con el desempeño laboral del personal es la mejor manera de encontrar resultados en términos de productividad de las personas, avances significativos en las empresas para lograr metas personales y beneficios organizacionales. La justificación social se da porque, si el trabajador no maneja bien su inteligencia emocional, es muy difícil que se desempeñe bien en el trabajo, porque no podrá sobresalir y/o sobrellevar las dificultades que se le presenten, afectando así a su estado emocional y presentado bajo rendimiento en las labores que desempeñe en su lugar de trabajo.

Como parte del estudio se adoptó como hipótesis general la hipótesis de que la inteligencia emocional se asocia significativamente con el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa de transporte Consorcio El Metropolitano en Lima durante el primer semestre del 2022. Con base en la misma hipótesis, se proponen hipótesis específicas que sugieren que la gestión está relacionada con la productividad o desempeño laboral de los trabajadores. La necesidad está relacionada con la productividad o desempeño laboral de los trabajadores. El desarrollo está intrínsecamente ligado a la productividad de los trabajadores. Las estrategias están en gran parte relacionadas con las actividades profesionales de los empleados.

El objetivo general del estudio es establecer un vínculo entre la inteligencia emocional y la productividad o desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Consorcio El Metropolitano - Lima durante el primer semestre de 2022. Para lograr el objetivo general o común, nos hemos propuesto tareas específicas:

Establecer la relación entre la administración y la productividad o desempeño laboral de los trabajadores, establecer la relación entre la necesidad y la productividad o desempeño laboral de los trabajadores, establecer la relación entre el desarrollo y la productividad o desempeño laboral de los trabajadores, establecer la relación entre las estrategias y la productividad o desempeño laboral de los trabajadores.

## II MARCO TEÓRICO

En cuanto al origen de investigaciones nacionales como parte de los antecedentes, mencionamos a Moza & Rojas (2019), Tesis de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas, quienes definieron en qué medida la aplicación del desempeño laboral nos permitió ver que el valor del desarrollo de asistentes impacta en el desempeño laboral del personal administrativo del Nosocomio Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018, por medio del estudio corporativo, se tomó como muestra a 30 personas, en el cual se determinó que las elecciones particulares contribuyen en el desempeño cuantitativo del funcionamiento en los empleados. El grado de confiabilidad utilizando el sistema de El alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0,92, que se considera alto. Posteriormente, los datos fueron analizados y presentados en tablas y gráficos para su interpretación, determinando la presencia de una relación positiva entre las variables estudiadas. Del mismo modo, el nivel de correlación bilateral alta  $p = 0,000$ , es decir, menos de 0,05; Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Además, el comportamiento ético tiene relación positiva con la operatividad cualitativa, todo ello indica que hay un desempeño laboral óptimo, debido a que se permite que el talento humano sea un recurso clave en la administración. En consecuencia, el estudio a los trabajadores permitió visualizar el valor del desarrollo de los asistentes administrativos y el potencial de desarrollo que puedan adquirir estos a través de una buena gestión administrativa.

Yabar K. (2016) llegó a la conclusión de que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño del personal médico administrativo, conformado por 65 empleados, a quienes se les realizó un breve inventario del cociente emocional Bar-On (EQ-i: S). publicado por Bar-On en 2002 para Inteligencia Emocional, que incluye 133 elementos que incluyen equilibrio emocional, intrapersonal e interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general. De igual forma, de los resultados obtenidos, lo más importante es que existe una alta correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño del personal médico administrativo del Microset con  $Rho = 0,745$ , lo que da un nivel

de significancia de 0,000, que corresponde a un nivel inferior a nivel esperado ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Cubas M. (2015) en esta disertación concluyó que la relación entre la sabiduría emocional y la productividad laboral de 30 trabajadores del área, en los métodos del examen Bar On ICE y la herramienta de medición de productividad laboral, se encuentra a través del cálculo de Cronbach. Coeficiente alfa, ganando un importante nivel de confianza (0,734). Los resultados mostraron una alta correlación entre afectivo y profesional ( $r = 0,790$  y  $p < 0,01$ ) y con los parámetros de la IE: componente intrapersonal ( $r = 0,837$ ,  $p < 0,01$ ), interpersonal ( $r = 0,870$ ,  $p < 0,01$ , 01) y adaptabilidad ( $r = 0,671$ ,  $p < 0,01$ ). Sin embargo, ocurrió lo contrario para el manejo del estrés ( $r = 0,256$ ,  $p = 0,172$ ) y el estado de ánimo general ( $r = 0,286$ ,  $p = 0,126$ ). En general, el autor afirma que existe una relación directa y altamente significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos a Zeballos, R. I. (2019), quien propuso una guía de administración de fábrica para el desempeño laboral de 37 colaboradores de la compañía de cerámicas, debido a la inexistencia del departamento de Recursos Humanos; además, la decisión de optimizar la organización y el funcionamiento de sus trabajadores es desfavorable e inadecuado. Y que el uso del modelo administrativo se basó en las competencias profesionales para obtener un buen puesto de trabajo en la admisión, postulación, progreso y conservación del personal, con el objetivo de mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Pereira S.V. (2012) señalaron en su tesis el grado de inteligencia emocional y su predominio en la actividad laboral de 36 empleados de Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, fue calificado con el Test de Inteligencia Emocional T.I.E. = GRAM. y un formulario de evaluación de control realizado de acuerdo con el procedimiento de escala gráfica. El modelo de estudio fue descriptivo, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, confirmando la confiabilidad de los resultados, ya que se suele distinguir un intervalo de confianza; sin embargo, los datos son irrelevantes porque la razón

crítica de 0,47 es menor que el nivel de confianza de 2,58. Estos resultados muestran un coeficiente de correlación de 0,08, que se presenta como una correlación débil, concluyendo que no existe predominio entre la unión afectiva y funcional, pues los empleados en un 72% y 81%, respectivamente, recomiendan evaluación periódica de los valores y el uso de seminarios que contribuyan al fortalecimiento emocional y motivacional de los colaboradores para que puedan contratar y realizar su trabajo de manera más eficiente y eficaz.

Dentro de los principios de la teoría que incluyen variables de investigación para comprender la inteligencia emocional, Yabar (2016) señala que la sabiduría se utiliza en el debate y la investigación. Hoy en día, se puede medir con preguntas que miden el coeficiente intelectual y en las que se examina a una persona en ciertas cualidades,

Dentro de los principios de teoría que involucran las variables de estudio para entender la inteligencia emocional, Yabar (2016), indica que la sabiduría se utiliza en disputas y pesquisas. En estas épocas la forma de medirla es con preguntas que miden el IQ y en los cuales se examina a la persona en ciertas capacidades, pero no en comunión sincera o condenación apasionada. También define el concepto de inteligencia emocional como la capacidad de las personas para sentir, controlar, comprender y cambiar sus propios estados emocionales y los estados de los demás. La sabiduría emocional no trata de sofocar los sentimientos, sino dirigirlos y equilibrarlos. Asimismo, indicó que La teoría de Howard Gardner de “Inteligencias múltiples”, establece que no tenemos una sola capacidad de la mente, sino precisamente 8: lógico-matemática, espacial, lingüística, musical, corpórea, interpersonal, naturista e intrapersonal. Por lo tanto, una vez que queramos medir la salud de un individuo, debemos hacerlo en base a ellos, no solo a unos pocos. La sabiduría del ser humano se compone de varias funciones como la atención, función de percepción, memoria, aprendizaje, capacidad social, entre otras con las que se puede enfrentar a la vida diaria. Por otro lado, Villacorta (2013), explica que la sabiduría emocional está ligada a la función de reconocer los sentimientos propios, de los demás y la motivación para realizar correctamente las interacciones con nosotros mismos y con los demás.

Morote (2017) cita el modelo de inteligencia socioemocional de Reuven Bar-On que evalúa habilidades, capacidades y habilidades no cognitivas que afectan la capacidad de tener éxito en el control de las demandas y presiones ambientales. Entre los componentes utilizados: Autoconcepto, autoconciencia emocional, autoconfianza, autorrealización, en base a 5 dimensiones: componente intrapersonal del factor emocional, componente interpersonal del factor emocional, componente del factor emocional de adaptabilidad, componente del factor emocional del manejo del estrés, estado de ánimo general.

Continuando con los principios de teoría que involucran las variables de la investigación, para entender el desempeño laboral según Alles 2005 citado por Camacho y Mera (2019) define el término que da a la evaluación de dirección, como los hechos tomados por la organización para establecer los resultados alcanzados por los trabajadores en sus ocupaciones laborales, la cual se establece con el objeto de adoptar medidas de corrección a favor de la empresa y de quienes se incorporan a ella; además indican que la evaluación del desempeño de cada trabajador en términos de funcionalidad de las operaciones que ejecuta, los objetivos y resultados se deben obtener en base a las habilidades que da su potencial de desarrollo.

Rodríguez y Lechuga (2019), El desempeño laboral lo define como la eficiencia de los trabajadores en diversas áreas de las empresas, que es la organización en funcionamiento, la persona con una enorme tarea y satisfacción laboral. Además, al revisar los diseños sobre la corporación, sugiere que las nuevas definiciones de este término están formulando medidas innovadoras que son necesarias para conceptualizar la operación en términos no financieros. Esto expone el valor de la definición que permite dicho comportamiento y optimiza el rendimiento. Este mismo creador asevera que el funcionamiento universal es cuando se plantean objetivos difíciles, ocurre lo contrario cuando los objetivos son simples.

Bohlander y Snell (2018), en su libro Administración de Recursos Humanos, alude que la responsabilidad en la evaluación recae en el líder superior

inmediato, el jefe de área, el colaborador, los subordinados, el área de talento humano, el comité de evaluación del desempeño del personal; no obstante, quien debe evaluar. Esto depende totalmente de los criterios y recursos humanos asignados por cada organización y depende de los niveles jerárquicos evaluados.

La valoración del trabajo se enfoca en el desempeño futuro a través de la medición del potencial del empleado o el planteamiento de metas, para lo cual se tienen cuatro técnicas: Autoevaluación, son los objetivos propuestos y los resultados son evaluados por cada empleado. Gestión por objetivos, en esta etapa los objetivos son establecidos por parte del supervisor y los colaboradores, ajustándose periódicamente para asegurar el logro de los objetivos. Evaluaciones psicológicas, se evalúa el potencial a futuro por un psicólogo. Finalmente, los procedimientos de evaluación, para lo cual se contrata un centro especializado, donde se realizan exámenes, entrevistas, pruebas psicológicas, historias personales, finalizando con un ejercicio grupal donde se califica a los empleados.

Los objetivos de la evaluación gerencial, para Sum Mazariegos (2015), según su tesis "Motivación y Desempeño Laboral" son la toma de decisiones para ascensos, trasposos y despidos, así como capacitar conduce a las habilidades y competencias de los trabajadores. Lo que evaluamos en el desempeño influye en el colaborador ya que allí se evalúan los resultados de las actividades que tienen para ver su efectividad. Podríamos decir que el comportamiento tiene que ver con la productividad individual, así como las características de cada uno, no la profesión, pero si una buena actitud transmite confianza en uno mismo y transmite confianza en su trabajo de campo.

Hay métodos para evaluar el desempeño, según Mondy en el 2005, citado por Rodríguez (2015), en los cuales señala que el sistema de evaluación que sea está sujeto a los objetivos propuestos. Existen diversos procedimientos: Escalas de calificación: Los empleados son clasificados por factores de desempeño, éste por categorías que va de 5 a 7 dígitos orientado a objetivos, lo que permite el uso de más criterios de desempeño, siendo el que se utiliza con mayor frecuencia por su practicidad en la evaluación. Los factores son generalmente los relacionados con

el cargo y características personales según las necesidades de las empresas. Por último, los incidentes críticos son los registros negativos positivos en la ejecución del trabajo calificado con otros deseados para realizar con éxito la evaluación del desempeño.

### **III METODOLOGÍA**

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

El estudio es de carácter aplicado, ya que permite resolver problemas científicos dentro del contexto educativo de la “Empresa Transportes Consorcio El Metropolitano – Lima, durante el primer semestre del 2022”. De igual forma, es transversal porque la recolección de datos se aplicó en un punto, por su alcance es descriptivo-correlativo, y por su enfoque es cuantitativo. Tiene un diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables inteligencia emocional y desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1; Inteligencia Emocional: Esta es una de las herramientas que se pueden utilizar para aumentar la productividad ya que permite motivar y fomentar la imaginación, la motivación, las relaciones interpersonales, la seguridad y por lo tanto una garantía de éxito. (Ramírez y Zavaleta, 2017).

Dimensión Administración: es el proceso que, a través de un proyecto bien organizado y el control de los recursos, tiene como objetivo lograr alcanzar la meta planteada en una organización.

Dimensión Necesidad: Es el estado de un ser que carece de un elemento, y su obtención es primordial para obtener un estado de bienestar.

Dimensión Desarrollo: Es el proceso de crecimiento, aumento, progreso, desarrollo o evolución de algo.

Dimensión Estrategias: Es el procedimiento organizado de una serie de acciones para la toma de decisiones para actuar en un escenario específico.

Variable 2; La productividad laboral es el comportamiento de un empleado en el logro de las metas propuestas, esto constituye una estrategia individual para el logro de la meta. (Chiavenato, 2017).

Dimensión Satisfacción: Simboliza un sentimiento de confort, felicidad o placer que adquieren las personas cuando han alcanzado un objetivo, el cual puede ser un deseo o han satisfecho una necesidad.

Dimensión Autoestima: Es el aprecio, percepción de aceptación o consideración hacia uno mismo en base a la valoración de sus pensamientos, sensibilidad y experiencias.

Dimensión Trabajo: Representa el conjunto de tareas realizadas por el ser humano con la finalidad de obtener un resultado positivo, ya sea solucionando un inconveniente a cambio de una remuneración económica para satisfacer las necesidades humanas.

Dimensión Capacitación: Son las actividades orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores de una organización. Permite al personal desempeñarse de manera óptima en sus actuales y futuros puestos de trabajo, adaptándose a los requisitos variables del entorno.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para nuestro estudio poblacional se contó con 200 trabajadores de la Empresa de Transportes Consorcio El Metropolitano – Lima, durante el primer semestre 2022.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó una fórmula para población finita y conocida, en cuyo anexo se da el cálculo de una muestra determinada por 58 empleados. Una muestra aleatoria simple.

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

La encuesta es un método de investigación que ha sido utilizada en el presente trabajo, mediante preguntas correctamente formuladas y que ha sido empleada con el personal que labora en la Empresa de Transportes Consorcio El Metropolitano – Lima, durante el primer semestre 2022.

### **3.5. Procedimiento**

En la presente encuesta se utilizó el cuestionario para medir la sabiduría emocional y la gestión auxiliar por medio de la escala de Likert, de manera similar a lo sugerido, de la siguiente manera: 48 preguntas, aplicando el 50% de ítems para cada variable (Inteligencia emocional y desempeño laboral). Como las alternativas de ítems de los dos cambiantes, se tuvo la evaluación de Likert. La valoración de la escala de Likert es como lo establece la tabla 1.

El técnico primero buscó explicar sus datos, luego realizar estudios estadísticos para vincular sus variables. Es decir; que realizó un estudio de cálculo descriptivo para cada variable del caso (ítems o indicadores), luego para el caso de variables del estudio finalmente aplicó cálculos estadísticos para verificar sus conjeturas El compendio de datos de la encuesta se realizó de la siguiente manera: Se obtuvo el permiso para aplicar entre los empleados del departamento de recursos humanos, luego se realizó la coordinación correspondiente con el jefe del área. Finalmente se aplicó el instrumento que en este caso es un cuestionario de 48 ítems, en el que se encuentran las preguntas de las variables.

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

El reporte recogido ha sido ingresado en una hoja electrónica (Excel); posteriormente ingresada a la hoja de cálculo (base de datos) haciendo uso del software SPSS v25. Primero se utilizó la estadística descriptiva, que consistió en

describir los valores obtenidos gracias al cuestionario para cada variable, creando un cuadro estadístico de frecuencias y un histograma de las respuestas.

La Prueba de hipótesis se llevó a cabo con la estadística herramienta de la parte inferencial, para la prueba de hipótesis se elaboró primero la prueba de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov - Smirnov ya que los datos fueron mayores de 50, dando como resultados que el comportamiento de los mismos son no paramétricos; posteriormente se realizaron las pruebas de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman por tratarse de datos no paramétricos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se presenta una información completa y ética, resultados confiables, detallados de manera clara y concisa para que los estudiantes puedan estar informados en su trabajo de investigación, y los que corresponden a la reserva e identidad de los participantes.

#### IV RESULTADOS

En relación con el **análisis descriptivo**, las siguientes tablas indican los valores obtenidos en función de las variables y dimensiones establecidas por medio del software estadístico. SPSS 26.

Variable Inteligencia Emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
No Sabe No opina	0	0%
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	1.0%
A veces	5	9.4%
Casi siempre	17	29.5%
Siempre	34	59.3%
Total	58	100%

Los resultados de la tabla adjunta, se observa que del 100% de encuestados de la empresa, donde el 59.3 % considera que la inteligencia emocional se utiliza siempre, el 29.5% en un casi siempre, el 9.3% a veces y el 1% casi nunca.

Variable Desempeño laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
No Sabe No opina	0	0%
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	3.4%
A veces	1	1.7%
Casi siempre	11	19%
Siempre	44	75.9%
Total	58	100%

Los resultados de la tabla adjunta, se observa que del 100% de encuestados de la empresa, donde el 75.9 % considera que el desempeño laboral se utiliza siempre, el 19% en un casi siempre, el 1.7% a veces y el 3.4% casi nunca.

#### **Hipótesis general.**

Para la hipótesis general, su contrastación y establecimiento del grado de relación, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como se indica en la tabla 01

**Ha:** La inteligencia emocional se encuentra significativamente relacionada con el desempeño profesional de los trabajadores

**Ho:** La inteligencia emocional no se encuentra significativamente relacionada con el desempeño profesional de los trabajadores

Tabla 01

Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la **hipótesis general**

Correlación de Rho de Spearman		
		Desempeño Laboral
Inteligencia	Coeficiente de correlación	0,780
Emocional	Sig. (bilateral)	0.000

Los resultados nos permiten afirmar, que la variable Inteligencia Emocional y la variable Desempeño Laboral, se relacionan significativamente al tener un coeficiente de correlación de 0,780, lo que nos indica una relación positiva alta, debido a que existe influencia de la inteligencia emocional en la mejora del desempeño laboral.

Además, de la tabla obtenemos un valor de significancia de 0,00, la cual se compara con niveles de significancia como son 0.1, 0.05 y 0.01 y al ser menor que esos niveles rechazaríamos la hipótesis nula.

Por lo tanto, aceptamos:

**Ha:** La inteligencia emocional se encuentra significativamente relacionada con el desempeño profesional de los trabajadores.

Tabla 2

Frecuencia de los resultados de la dimensión: Administración

Dimensión	Administración					
	Recursos		Capacitación		Selección	
Indicadores	R_Act_	R_Mis_	C_For_	C_Puest_	S_Nec_	S_Conv_
Preguntas	prog	Inst	Efec	trab	Pers	Pers
Calificación	Frecuencia					
Nunca	0	0	0	0	2	1
Casi nunca	0	0	0	2	3	1
A veces	7	10	12	4	12	11
Casi siempre	28	25	23	12	30	16
Siempre	23	23	23	40	11	28
No Sabe No opina	0	0	0	0	0	1
Total	58	58	58	58	58	58

La tabla 2 muestra el resumen trabajado en Excel del anexo 9.1, de la dimensión administración, en el cual se indican los tres indicadores, recursos, capacitación y selección, con respecto a sus 6 preguntas asociada al indicador propuesto desarrolladas por los 58 trabajadores encuestados y obteniendo los siguientes resultados:

Para la pregunta ¿el personal se involucra para cumplir con las actividades programadas? del indicador recursos (R\_Act\_prog), se obtiene que el 39,7% lo considera siempre, mientras que 48,3% lo considera casi siempre y el 12,1% lo considera a veces.

A la pregunta ¿Se cuenta con la cantidad de recursos humanos necesarios para cumplir con la misión institucional? del indicador recursos (R\_Mis\_Inst), se obtiene que el 39,7% lo considera siempre, mientras que 43,1% lo considera casi siempre y el 17,1% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Considera usted, si hay entrenamiento y perfeccionamiento que debe tener el personal para trabajar en forma efectiva? del

indicador capacitación (C\_For\_Efec), se obtiene que el 39,7% lo considera siempre, mientras que 39,7% lo considera casi siempre y el 20,7% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Deberían recibir los nuevos trabajadores algún tipo de entrenamiento o formación previa en su puesto de trabajo? del indicador capacitación (C\_Puest\_trab), se obtiene que el 69,0% lo considera siempre, mientras que 20,7% lo considera casi siempre, el 6,9% lo considera a veces y por último el 3,4% lo considera casi nunca.

Para la pregunta ¿Se tiene al personal que se necesita para cubrir plazas vacantes? del indicador Selección (S\_Nec\_Pers), se obtiene que el 19,0% lo considera siempre, mientras que 51,7% lo considera casi siempre, el 20,7% lo considera a veces, el 5,2% lo considera casi nunca y por último el 3,4% lo considera nunca.

Para la pregunta ¿Se debería convocar al personal antes de cubrir plazas vacantes? del indicador Selección (S\_Conv\_Pers), se obtiene que el 48,3% lo considera siempre, mientras que 27,6% lo considera casi siempre, el 19,0% lo considera a veces, el 1,7% lo considera casi nunca, el 1,7% lo considera nunca y por último el 1,7% no sabe no opina.

Como se observa en la tabla 3, de acuerdo con los datos de Kolmogorov-Smirnov se aprecia que para la dimensión administración  $p=0.007 < 0.05$ , en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada, aceptando la alternativa, la información que se deriva del tamaño de la muestra no tiene distribución normal; por lo tanto, se aplica la correlación Rho de Spearman.

La tabla 4 muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión administración y la variable de estudio desempeño laboral. Además, como se ve en la tabla no encontramos ningún valor negativo de coeficiente de correlación, lo que nos indica que hay una fuerte correspondencia entre las muestras y la variable de estudio

Tabla 4

Correlación de Rho de Spearman variables administración y desempeño laboral

Correlación de Rho de Spearman		Satisfacción del trabajador	Autoestima	Trabajo en Equipo	Capacitación del trabajador	Desempeño Laboral
R_Act_prog	Coeficiente de correlación	,313*	,288*	,268*	,288*	,344**
	Sig. (bilateral)	0.017	0.028	0.042	0.028	0.008
R_Mis_Inst	Coeficiente de correlación	,401**	,355**	,372**	0.125	,382**
	Sig. (bilateral)	0.002	0.006	0.004	0.349	0.003
C_For_Efec	Coeficiente de correlación	0.126	,436**	,482**	,371**	,441**
	Sig. (bilateral)	0.347	0.001	0.000	0.004	0.001
C_Puest_trab	Coeficiente de correlación	0.176	0.233	0.256	,359**	,265*
	Sig. (bilateral)	0.186	0.079	0.052	0.006	0.045
S_Nec_Pers	Coeficiente de correlación	,354**	,424**	,384**	0.131	,394**
	Sig. (bilateral)	0.006	0.001	0.003	0.328	0.002
S_Conv_Pers	Coeficiente de correlación	,422**	,399**	,409**	,342**	,448**
	Sig. (bilateral)	0.001	0.002	0.001	0.009	0.000
Administración	Coeficiente de correlación	,457**	,630**	,623**	,473**	,649**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

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

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

**Hipótesis específica.**

Para la primera hipótesis específica su contrastación y establecimiento del grado de relación, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como se indica en la tabla 5.

**Ha:** La administración está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores.

**Ho:** La administración no está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 5

Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la primera hipótesis específica

Correlación de Rho de Spearman		
		Desempeño Laboral
<b>Administración</b>	Coeficiente de correlación	<b>0,649</b>
	Sig. (bilateral)	0.000

Con base en los resultados se concluye que la dimensión administrativa y la variable desempeño Laboral se relacionan significativamente, ya que tienen un coeficiente de correlación de 0.649, lo que indica una relación positiva, ya que a mayor influencia de la administración de los recursos humanos, mayor la influencia de la gestión de personal será, mejor desempeño laboral.

Además, de la tabla obtenemos un valor de significancia de 0,00, la cual se compara con niveles de significancia como son 0.1, 0.05 y 0.01 y al ser menor que esos niveles rechazaríamos la hipótesis nula.

Por lo tanto, aceptamos:

**Ha:** La administración está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 6

Tabla de frecuencia de los resultados de la dimensión: **Necesidad**.

Dimensión	Necesidad					
Indicadores	Funciones		Organización		Cumplimiento	
Preguntas	F_Cump_Func	F_Lid_Emp	O_Preo_Trab	O_Com_Org	C_Obj_Emp	C_Colab_Obj
Calificación	Frecuencia					
Nunca	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	4		1	0	0	1
A veces	4	4	6	5	5	3
Casi siempre	6	13	10	20	11	15
Siempre	44	40	41	33	42	39
No Sabe No opina		1				
Total	58	58	58	58	58	58

La tabla 6 muestra el resumen trabajado en Excel del anexo 9.2, de la dimensión necesidad, en el cual se indican los tres indicadores, funciones, organización y cumplimiento, con respecto a sus 6 preguntas asociada al indicador propuesto desarrolladas por los 58 trabajadores encuestados y obteniendo los siguientes resultados.

Para la pregunta ¿Se debería hacer cumplir las funciones del personal? del indicador funciones (F\_Cump\_Func), se obtiene que el 75,9% lo considera siempre, mientras que 10,3% lo considera casi siempre, el 6,9% lo considera a veces y por último el 6,9% casi nunca.

Para la pregunta ¿Cree usted que debería tener un líder la empresa? del indicador funciones (F\_Lid\_Emp), se obtiene que el 69,0% lo considera siempre, mientras que 22,4% lo considera casi siempre, el 6,9% lo considera a veces y por último el 1,7% considera que no sabe y no opina.

Para la pregunta ¿Considera usted, que los trabajadores deben preocuparse por la organización? del indicador organización (O\_Preo\_Trab), se

obtiene que el 70,7% lo considera siempre, mientras que 17,2% lo considera casi siempre, el 10,3% lo considera a veces y por último el 1,7% lo considera casi nunca

Para la pregunta ¿Cree usted, que la comunicación es una característica de la organización? del indicador organización (O\_Com\_Org), se obtiene que el 56,9% lo considera siempre, mientras que 34,5% lo considera casi siempre, el 8,6% lo considera a veces y por último el 1,7% lo considera casi nunca.

Para la pregunta ¿Considera usted, que se deberían alcanzar los objetivos de la empresa? del indicador cumplimiento n (C\_Obj\_Emp), se obtiene que el 72,4% lo considera siempre, mientras que 19,0% lo considera casi siempre y por último el 8,6% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Cree usted, que los trabajadores deben colaborar para cumplir los objetivos? del indicador cumplimiento (C\_Colab\_Obj), se obtiene que el 67,2% lo considera siempre, mientras que 25,9% lo considera casi siempre, el 5,2% lo considera a vece y por último el 1,7% lo considera casi nunca.

Como se puede observar en la Tabla 7, según Kolmogorov-Smirnov, se observa que para la dimensión de necesidad  $p=0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, la información obtenida del tamaño de la muestra muestra que no tienen una distribución normal. Como no sigue una distribución normal, se aplica la correlación Rho de Spearman.

La tabla 8 muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión necesidad y la variable de estudio desempeño laboral. Además, como se ve en la tabla no encontramos ningún valor negativo de coeficiente de correlación, los que nos indica que hay una fuerte correspondencia entre las muestras y la variable de estudio.

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman necesidad y desempeño laboral

Correlación de Rho de Spearman	Satisfacción del trabajador	Autoestima	Trabajo en Equipo	Capacitación del trabajador	Desempeño Laboral	
F_Cump_Func	Coeficiente de correlación	,496**	,319*	,320*	0.174	,367**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.015	0.014	0.191	0.005
F_Lid_Emp	Coeficiente de correlación	,403**	,381**	,484**	,344**	,474**
	Sig. (bilateral)	0.002	0.003	0.000	0.008	0.000
O_Preo_Trab	Coeficiente de correlación	0.096	0.075	0.185	,288*	0.225
	Sig. (bilateral)	0.475	0.575	0.164	0.028	0.090
O_Com_Org	Coeficiente de correlación	0.096	,575**	,630**	,364**	,528**
	Sig. (bilateral)	0.475	0.000	0.000	0.005	0.000
C_Obj_Emp	Coeficiente de correlación	0.049	0.227	,311*	,434**	,311*
	Sig. (bilateral)	0.715	0.087	0.018	0.001	0.017
C_Colab_Obj	Coeficiente de correlación	0.121	,431**	,459**	,571**	,487**
	Sig. (bilateral)	0.364	0.001	0.000	0.000	0.000
Necesidad	Coeficiente de correlación	,303*	,508**	,618**	,548**	,598**
	Sig. (bilateral)	0.021	0.000	0.000	0.000	0.000

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

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

**Hipótesis específicas.**

Para la segunda hipótesis específica su contrastación y establecimiento del grado de relación, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como se indica en la tabla 9

**Ha:** La necesidad está entrañablemente ligada con el desempeño laboral de los trabajadores.

**Ho:** La necesidad no está entrañablemente ligada con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 9

Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica

Correlación de Rho de Spearman		
		Desempeño Laboral
<b>Necesidad</b>	Coeficiente de correlación	<b>0,598</b>
	Sig. (bilateral)	0.000

Los resultados nos permiten afirmar, que la dimensión necesidad y la variable Desempeño Laboral, se relacionan significativamente al tener un coeficiente de correlación de 0,598, lo que nos indica una relación positiva debido a que más influencia de la necesidad de recursos humanos mejor desempeño laboral tendrán.

Además, de la tabla obtenemos un valor de significancia de 0,00, la cual se compara con niveles de significancia como son 0.1, 0.05 y 0.01 y al ser menor que esos niveles rechazaríamos la hipótesis nula.

Por lo tanto, aceptamos

**Ha:** La necesidad está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 10

Frecuencia de los resultados de la dimensión: **Desarrollo**

Dimensión	Desarrollo					
Indicadores	Actividades		Formación		Promoción	
Preguntas	A_Prog_Nue	A_Act_Form	F_Bas_Desmp	F_Lider	P_Oport_Prom	P_Bas_De semp
Calificación	Frecuencia					
Nunca	1	0	1	0	0	0
Casi nunca	1	0	1	0	0	0
A veces	2	0	0	5	1	3
Casi siempre	20	25	14	6	15	17
Siempre	34	33	42	47	42	38
No Sabe No opina	0	0	0	0	0	0
Total	58	58	58	58	58	58

La tabla 10 muestra el resumen trabajado en Excel del anexo 9.3, de la dimensión desarrollo, en el cual se indican los tres indicadores, actividades, formación y promoción, con respecto a sus 6 preguntas asociada al indicador propuesto desarrolladas por los 58 trabajadores encuestados y obteniendo los siguientes resultados:

Para la pregunta ¿Estaría usted, de acuerdo en implementar programas nuevos de actividades? del indicador actividades (A\_Prog\_Nue), se obtiene que el 58,6% lo considera siempre, mientras que 34,5% lo considera casi siempre, el 3,4% lo considera a veces, el 1,7% Casi nunca y por último el 1,7% lo considera nunca.

Para la pregunta ¿Considera usted, ofrecer actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas de la institución? del indicador actividades (A\_Act\_Form), se obtiene que el 56,9% lo considera siempre, mientras que 43,1% lo considera casi siempre.

Para la pregunta ¿Estaría de acuerdo ofrecer un sistema de promoción basado en el desempeño? del indicador formación (F\_Bas\_Desmp), se obtiene que

el 72,4% lo considera siempre, mientras que 24,1% lo considera casi siempre, el 1,7% lo considera casi nunca y por último el 1,7% lo considera nunca.

Para la pregunta ¿Cree usted, en la formación de líderes para la empresa? del indicador formación (F\_Lider), se obtiene que el 81,0% lo considera siempre, mientras que 10,3% lo considera casi siempre y por último el 8,6% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Considera usted, ofrecer a sus empleados oportunidades de promoción? del indicador promoción n (P\_Oport\_Prom), se obtiene que el 72,4% lo considera siempre, mientras que 25,9% lo considera casi siempre y por último el 1,7% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Está usted, de acuerdo en un sistema de promoción basado en el desempeño? del indicador promoción (P\_Bas\_Desemp), se obtiene que el 65,5% lo considera siempre, mientras que 29,3% lo considera casi siempre y por último el 5,2% lo considera a vece.

Como se puede observar en la Tabla 11, según Kolmogorov-Smirnov, se observa que para la dimensión de desarrollo  $p=0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y al aceptar la hipótesis alternativa, los datos basados en la dimensión de la muestra no tienen una distribución normal. Como no sigue una distribución normal, se aplica la correlación Rho de Spearman.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman variables necesidad y desempeño laboral

Correlación de Rho de Spearman		Satisfacción del trabajador	Autoestima	Trabajo en Equipo	Capacitación del trabajador	Desempeño Laboral
A_Prog_Nue	Coefficiente de correlación	,304*	,483**	,550**	,521**	,531**
	Sig. (bilateral)	0.020	0.000	0.000	0.000	0.000
A_Act_Form	Coefficiente de correlación	0.082	,363**	,389**	,471**	,391**
	Sig. (bilateral)	0.542	0.005	0.003	0.000	0.002
F_Bas_Desmp	Coefficiente de correlación	-0.027	,374**	,513**	,379**	,379**
	Sig. (bilateral)	0.843	0.004	0.000	0.003	0.003
F_Lider	Coefficiente de correlación	0.011	0.198	0.137	0.165	0.146
	Sig. (bilateral)	0.932	0.135	0.304	0.217	0.273
P_Oport_Prom	Coefficiente de correlación	0.044	0.204	,368**	0.206	0.238
	Sig. (bilateral)	0.745	0.124	0.004	0.120	0.072
P_Bas_Desemp	Coefficiente de correlación	,347**	,455**	,483**	,376**	,509**
	Sig. (bilateral)	0.008	0.000	0.000	0.004	0.000
Desarrollo	Coefficiente de correlación	0.223	,535**	,642**	,563**	,585**
	Sig. (bilateral)	0.093	0.000	0.000	0.000	0.000

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

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

La tabla 12 muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión desarrollo y la variable de estudio desempeño laboral, Además, como se ve en la tabla no encontramos ningún valor negativo de coeficiente de correlación, los que nos indica que hay una fuerte correspondencia entre las muestras y la variable de estudio

**Hipótesis específica.**

Para la tercera hipótesis específica su contrastación y establecimiento del grado de relación, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como se indica en la tabla 13

**Ha:** El desarrollo está internamente ligado con el desempeño laboral de los trabajadores.

**Ho:** El desarrollo no está internamente ligado con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 13

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica

Correlación de Rho de Spearman		
		Desempeño Laboral
<b>Desarrollo</b>	Coefficiente de correlación	<b>0,585</b>
	Sig. (bilateral)	0.000

Los resultados nos permiten afirmar, que la dimensión desarrollo y la variable Desempeño Laboral, se relacionan significativamente al tener un coeficiente de correlación de 0,585, lo que nos indica una relación positiva debido a que más influencia de la necesidad de recursos humanos mejor desempeño laboral tendrán.

Además, de la tabla obtenemos un valor de significancia de 0,00, la cual se compara con niveles de significancia como son 0.1, 0.05 y 0.01 y al ser menor que esos niveles rechazaríamos la hipótesis nula.

Por lo tanto, aceptamos

**Ha:** El desarrollo de recursos humanos está internamente ligado con el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 14

Frecuencia de los resultados de la dimensión: **Estrategia**.

Dimensión	Estrategias					
Indicadores	Acciones		Responsabilidades		Objetivos	
Preguntas	Ac_Acc _Plan	Ac_Estr a_Emp	Res_Co mp_Obj	Res_Jef_ Deleg_Re sp	Obj_Esf_ Jef	Obj_Mej_ Func
Calificación	Frecuencia					
Nunca	1	0	1	0	0	0
Casi nunca	1	0	1	0	0	0
A veces	2	0	0	5	1	3
Casi siempre	20	25	14	6	15	17
Siempre	34	33	42	47	42	38
No Sabe No opina	0	0	0	0	0	0
Total	58	58	58	58	58	58

La tabla 14 muestra el resumen trabajado en Excel del anexo 9.4, de la dimensión estrategia, en el cual se indican los tres indicadores, acciones, responsabilidad y objetivos, con respecto a sus 6 preguntas asociada al indicador propuesto desarrolladas por los 58 trabajadores encuestados y obteniendo los siguientes resultados:

Para la pregunta ¿Los trabajadores evidencian las acciones planificadas? del indicador acciones (Ac\_Acc\_Plan), se obtiene que el 32,8% lo considera siempre, mientras que 46,6% lo considera casi siempre y por último el 20,7% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Considera usted, aceptar cambios de estrategias en favor de la empresa? del indicador acciones (Ac\_Estra\_Emp), se obtiene que el 69,0% lo considera siempre, mientras que 22,4% lo considera casi siempre y por último el 8,6% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Cree usted, en el compromiso para cumplir los objetivos propuestos? del indicador responsabilidad (Res\_Comp\_Obj), se obtiene que el

60,3% lo considera siempre, mientras que 29,3% lo considera casi siempre, el 8,6% y por último el 1,7% no sabe no opina.

Para la pregunta ¿Está de acuerdo usted, que el jefe delegue responsabilidad al personal? del indicador responsabilidad (Res\_Jef\_Deleg\_Resp), se obtiene que el 60,3% lo considera siempre, mientras que 29,3% lo considera casi siempre, el 3,4% lo considera a veces, el 1,7% lo considera nunca y por último el 1,7% no sabe no opina.

Para la pregunta ¿Considera usted, que el esfuerzo del jefe se encamina al objetivo de la empresa? del indicador objetivos (Obj\_Esf\_Jef), se obtiene que el 60,3% lo considera siempre, mientras que 31,0% lo considera casi siempre y por último el 8,6% lo considera a veces.

Para la pregunta ¿Estaría usted, de acuerdo con las estrategias para mejorar las funciones de la empresa? del indicador objetivos (Obj\_Mej\_Func), se obtiene que el 67,2% lo considera siempre, mientras que 17,2% lo considera casi siempre, el 10,3% lo considera a veces y por último el 5,2% considera que no sabe y no opina.

Como se puede observar en la Tabla 15, según Kolmogorov-Smirnov, se observa que para la dimensión de la estrategia  $p=0.007 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose como alternativa, el dato que proviene del tamaño de la muestra no tiene una distribución normal. Como no sigue una distribución normal, se aplica la correlación Rho de Spearman.

La tabla 16 señala la correlación de Rho de Spearman entre la dimensión estrategia y la variable de estudio desempeño laboral, debido la prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra independientes resulta que no cumplen con una distribución normal. Además, como se ve en la tabla no encontramos ningún valor negativo de coeficiente de correlación, los que nos indica que hay una fuerte correspondencia entre las muestras y la variable de estudio

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman variables estrategia y desempeño laboral

Correlación de Rho de Spearman		Satisfacción del trabajador	Autoestima	Trabajo en Equipo	Capacitación del trabajador	Desempeño Laboral
Ac_Acc_Plan	Coefficiente de correlación	,486**	0.244	,403**	0.063	,335*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.065	0.002	0.636	0.010
Ac_Estra_Emp	Coefficiente de correlación	0.228	,524**	,457**	,335*	,473**
	Sig. (bilateral)	0.086	0.000	0.000	0.010	0.000
Res_Comp_Obj	Coefficiente de correlación	0.036	,354**	,465**	,472**	,421**
	Sig. (bilateral)	0.788	0.006	0.000	0.000	0.001
Res_Jef_Deleg_Resp	Coefficiente de correlación	0.232	,431**	,445**	,486**	,486**
	Sig. (bilateral)	0.080	0.001	0.000	0.000	0.000
Obj_Esf_Jef	Coefficiente de correlación	0.169	,490**	,575**	,514**	,560**
	Sig. (bilateral)	0.205	0.000	0.000	0.000	0.000
Obj_Mej_Func	Coefficiente de correlación	0.199	,313*	,422**	0.233	,365**
	Sig. (bilateral)	0.135	0.017	0.001	0.078	0.005
Estrategia	Coefficiente de correlación	,345**	,580**	,733**	,482**	,666**
	Sig. (bilateral)	0.008	0.000	0.000	0.000	0.000

**Hipótesis específica.**

Para la cuarta hipótesis específica su contrastación y establecimiento del grado de relación, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como se indica en la tabla 17

**Ha:** Las estrategias están significativamente relacionadas con el desempeño profesional de los trabajadores.

**Ho:** Las estrategias no están significativamente relacionadas con el desempeño profesional de los trabajadores.

Tabla 17

Coeficiente de correlación Rho de Spearman para la cuarta hipótesis específica

Correlación de Rho de Spearman		
		Desempeño Laboral
<b>Estrategia</b>	Coeficiente de correlación	<b>0,666</b>
	Sig. (bilateral)	0.000

Los resultados nos permiten afirmar, que la dimensión estrategia y la variable Desempeño Laboral, se relacionan significativamente al tener un coeficiente de correlación de 0,666, lo que nos indica una relación positiva debido a que más influencia de la necesidad de recursos humanos mejor desempeño laboral tendrán.

Además, de la tabla obtenemos un valor de significancia de 0,00, la cual se compara con niveles de significancia como son 0.1, 0.05 y 0.01 y al ser menor que esos niveles rechazaríamos la hipótesis nula.

Por lo tanto, aceptamos

**Ha:** Las estrategias están significativamente relacionadas con el desempeño profesional de los trabajadores.

## Análisis correlacional

### Estadística Inferencial:

La aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov para muestras independientes, se verifica si cumple o no con una distribución normal planteando las hipótesis detalladas a continuación:

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

#### Tabla 3

Prueba de normalidad de la dimensión **administración**

Kolmogorov-Smirnov	
N total	58
Estadístico de prueba	0,140
Sig. asintótica (prueba bilateral)	0,007

#### Tabla 7

Prueba de normalidad de la dimensión **necesidad**

Kolmogorov-Smirnov	
N total	58
Estadístico de prueba	0,208
Sig. asintótica (prueba bilateral)	0,000

#### Tabla 11

Prueba de normalidad de la dimensión **desarrollo**

Kolmogorov-Smirnov	
N total	58
Estadístico de prueba	0,202
Sig. asintótica (prueba bilateral)	0,000

**Tabla 15**Prueba de normalidad de la dimensión **estrategia**

Kolmogorov-Smirnov	
N total	58
Estadístico de prueba	0,140
Sig. asintótica (prueba bilateral)	0,007

Como se aprecia en la tabla 3, 7, 11 y 15 de acuerdo a los datos de Kolmogorov-Smirnov se observa que para la dimensión administración  $p=0.007$ , para la dimensión necesidad  $p=0.000$ , dimensión desarrollo  $p=0.000$  y para la dimensión estrategia  $p=0.007$  y todas son menores a 0.05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, dado que el tamaño de la muestra no tiene una distribución normal. Al no seguir una distribución normal se aplica la correlación Rho de Spearman.

## V DISCUSIÓN

Al comparar la primera hipótesis específica con la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,649, lo que indica la presencia de una fuerte relación positiva entre las variables correlacionadas, así como un valor de significancia de 0,00, que siendo inferior a 0,05 ( $p < 0,05$ ) Se rechazará la hipótesis nula si se acepta que si existe una relación entre administración y productividad laboral, a nivel estadístico los resultados siguen las tendencias señaladas por los metodólogos Kubas M. (2015) y Yabar K. (2016). Se demuestra que la administración está relacionada con la productividad de los empleados de la empresa en el primer semestre del 2022.

La prueba de significación de la segunda hipótesis mediante la prueba de correlación Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,598, lo que refleja una relación positiva entre las variables estudiadas, con un nivel de significación de 0,00, que siendo menor de 0,05 ( $p < 0,05$ ), significa valor cero la hipótesis será rechazada, Si aceptamos la relación que existe entre la necesidad de recursos humanos y la productividad laboral, a nivel estadístico, los resultados siguen las tendencias señaladas por los autores de la metodología, Cubas M. (2015) y Moza y Rojas (2019). Se ha comprobado que la necesidad está relacionada con la productividad laboral de los trabajadores de la Compañía en el primer semestre de 2022.

En la tercera comparación de hipótesis, la prueba de correlación Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,585, indicando una relación positiva significativa entre las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un valor de significación de 0,00, siendo menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) Se rechazará la hipótesis nula si se acepta que si existe una relación entre el desarrollo de los recursos humanos y la productividad laboral, a nivel estadístico los resultados siguen las tendencias señaladas por los autores de la metodología Mozay Rojas (2019) y Yabar K. (2016).

La cuarta comparación de la hipótesis con la prueba de correlación Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,666, lo que indica que las dos variables derivadas de este estudio se correlacionan con un valor de significancia de 0,00, que es inferior a 0,05 ( $p < 0,05$ ). Se rechazará la hipótesis nula, teniendo en cuenta la relación entre las estrategias de recursos humanos y la productividad laboral, los resultados continúan las tendencias señaladas por los autores de la metodología Rodríguez y Lechuga (2019) y Yabar K. (2016).

Como discusión final para contrastar la hipótesis general mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,780, indicando una importante relación positiva entre la variable 1 y la variable 2, respectivamente, con un valor de significación de 0,00, que siendo inferior a 0,05 ( $p < 0,05$ ) la hipótesis nula será rechazada considerando la hipótesis alternativa especificada por los metodólogos Cubas M. (2015) y Rodríguez y Lechuga (2019). Se muestra que la inteligencia emocional está en gran medida asociada a las actividades profesionales de los empleados de la Compañía en el primer semestre de 2022.

## VI CONCLUSIONES

Primero, con el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación es 0.649 y el valor de significancia de 0.00 es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe una asociación entre la administración y la productividad laboral de los empleados de la Compañía.

En segundo lugar, con el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación es 0.598 y el valor de significancia de 0.00 es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe una asociación entre necesidad y desempeño laboral de los empleados de la Compañía.

En tercer lugar, con el resultado obtenido mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es 0.585 y el valor de significación de 0.00 es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe asociación entre desarrollo y desempeño laboral de los empleados de la Compañía.

En cuarto lugar, con el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación es 0.666 y el valor de significancia de 0.00 es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe asociación entre las estrategias y desempeño laboral de los empleados de la Compañía.

Finalmente, con el resultado obtenido de la prueba de correlación Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es 0.780 y el valor de significancia de 0.00 es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula. , reconociendo el vínculo entre la inteligencia emocional y desempeño de los colaboradores de la Compañía en el primer semestre de 2022.

## **VII RECOMENDACIONES**

Planificar el proceso administrativo de selección del personal basado en la inteligencia emocional para establecer un equilibrio adecuado y evitar desperdicio de recursos buscando el desempeño óptimo de los trabajadores de la Empresa.

Organizar reuniones para difundir la necesidad de mejorar la relación entre los trabajadores, creando un confortable clima laboral que preste las condiciones adecuadas, además de dar reconocimientos por metas cumplidas, para motivar al trabajador y de esta manera se pueda apreciar mejor su desempeño laboral.

Evaluar el potencial de los trabajadores con el propósito de encaminar este esfuerzo motivándolos, capacitándolos y fomentando el desarrollo de la inteligencia emocional lo cual se verá reflejado en el desempeño de los trabajadores de la Empresa.

Fomentar el trabajo en equipo, como estrategia de inteligencia emocional, realizando dinámicas grupales con la finalidad de acrecentar las relaciones interpersonales fortaleciendo la capacidad de respuesta reflejado en el desempeño laboral en la Empresa.

## REFERENCIAS

- Alava, M. & Gómez, K. (2016). Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección. (Tesis de Magíster en Administración de Empresas). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Albán, M. (2015). Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa "Servicont" del Canton Baños de Agua Santa. (Tesis de Magister en Dirección de Empresas). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Alles, M. (2005). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos aires, Argentina: Editorial Granica.
- Altuve, E. y Serrano, C. (1999) Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y del desempeño laboral. Facultad de ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Andrade-Zambrano, A., & Ureta-Alvear, M. (2021). La eficacia de la cultura organizacional para el mejoramiento del desempeño docente en la Unidad Educativa Liceo Naval. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2-2), 34-50. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-2.594>
- Arias, F. (1976). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Trillas.
- Baron, Reuven (2010), "Emotional intelligence: an integral part of positive psychology", en South African Journal of Psychology, vol. 4, núm 1, República de Sudáfrica, Psychological Society of South Africa, <http://www.bibliocatalogo.buap.mx:3403/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=68548787-de2e-453b-a573-2d89177100aa%40sessionmgr111&vid=15&hid=104>
- Rivero, B., Raquel, K., Rubiano, T., & Lucía, O. (2019). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana Trabajo de Investigación. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas(UPC)., Lima, Perú. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/626180>

- Bohlander, G. y Snell, S. (2018). Administración de Recursos Humanos. UIDE. México. 709p. Recuperado en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4186>
- Camacho, A. & Mera D. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Chanamé Cars EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017. (Tesis de Licenciado en Administración). Escuela Académica Profesional de Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Lambayeque. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6245/Camacho%20Vasquez%20%26%20Mera%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco Díaz, S. (2007). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
- Castellanos Bonilla, L. F. (2007). “El muestreo probabilístico como instrumento de medición en investigaciones de mercado en una empresa de Servicio de Marketing”. (Tesis de pregrado para título de Administrador de Empresas). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Castro, G (2017). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016. (Tesis de Maestro en Administración de Negocios – MBA). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Chiavenato, Idalberto (2009). Gestión de talento humano. Tercera edición. México. D. F. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chunque Chingay, S. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020. (Tesis de Pregrado) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1722/CHUNQUE%20S.%20%282021%29%20-%20INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori, M. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones Puno – 2017. (Tesis de Licenciada en Trabajo Social). Escuela Profesional

- de Trabajo Social. Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Cruz Montero, I. A. y Vargas Rodríguez, A.D. (2017) Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio nueva America. (Tesis de Pregrado). Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá Colombia. Recuperado de: <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivone2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cubas, M. (2015), Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012. Recuperado en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2703>
- Dessler, G. & Varela, R. (2011) Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. 5ta. Edición. México. Pearson Educación.
- Fajardo Pinto, R. (2017). La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo\\_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fragoso-Luzuriaga, Rocío. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Revista iberoamericana de educación superior, 6(16), 110-125. Recuperado en 09 de febrero de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es).
- Goleman, Daniel, (2000), La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones, Barcelona, Kairos.
- Gómez M. L, Balkin B. D, y Cardy R. L. (2016). Gestión de Recursos Humanos. 8va. Edición. Madrid. Editorial Pearson educación S.A.
- Guerrero Aguinaga, J. C. (2017) La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18345/Guerrero\\_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18345/Guerrero_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez M. (2011). Gestión de talento humano en la empresa. 2da. Edición. Lima. Editorial San Marcos.
- Ibarra Chimbo, M. M. y Piña Valverde, J. M. (2011). Propuesta para el mejoramiento del transporte público urbano para la calidad de azogues con perspectivas hacia la seguridad vehicular, contaminación ambiental y gestión del tránsito. (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Ecuador. Recuperado de: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/UPS-CT001996.pdf
- Iglesias María Emilia (2015). Metodología de la Investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Centro de publicaciones educativas y material didáctico Primera edición, junio de 2015, Argentina.
- Leninger, C. A. y Warwick. (1985). La encuesta por muestreo, Teoría y Práctica. Quinta edición. México. Editorial Continental, S.A.
- Llanos Rete, J. (2013). Integración de Recursos Humanos. México: Trillas.
- Mayer, Jonh (2001), "A field guide to emotional intelligence", en Emotional Intelligence in Every Day Life, Filadelfia, Psychology Press, pp. 3-14.
- Mayer, Jonh y Peter Salovey (1997), "What is emotional intelligence?", en Emotional Development and Emotional Intelligence, Nueva York, Basic Books, pp. 232-242.
- Morote Giraldo, B. R. (2017). Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016.
- Moza, D. & Rojas, R. (2019). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. (Tesis de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas). Escuela de Administración y Gestión de Empresas. Universidad Peruana de las Américas. Lima.

- Muñoz Angulo, M. (2017). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. (Tesis de Maestría en Gestión Pública) Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Murray R. Spiegel (2010). Probabilidad y Estadística. México: Mc Graw Hill.
- Nolberto, M. (2017). "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017". (Tesis de Licenciada en Administración de Empresas). Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad de Huánuco.
- OCDE (2011), "Education and Skills", en Better Policies for Development: Recommendations for Policy Coherence, OCDE, pp. 80, [http://www.bibliocatalogo.buap.mx:2381/development/better-policies-for-development/education-and-skills\\_9789264115958-20-en?citeformat=risk](http://www.bibliocatalogo.buap.mx:2381/development/better-policies-for-development/education-and-skills_9789264115958-20-en?citeformat=risk)
- Orezzoli Alvarez, B. (2021). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional. (Tesis de Pregrado). Universidad de Lima. Lima. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225/Orezzoli\\_Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20extensa,psicol%C3%B3gico%20moderador%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral.&text=Finalmente%2C%20se%20concluye%20que%20la,positivamente%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225/Orezzoli_Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20extensa,psicol%C3%B3gico%20moderador%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral.&text=Finalmente%2C%20se%20concluye%20que%20la,positivamente%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral).
- Pereira Samayoa, S. V. (2012). "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral" (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango) (Tesis de Pregrado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez, O. (24 de 05 de 2016). Importancia de la gestión de talento humano en la empresa. Recuperado de <https://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>.
- Pino Gotuzzo Raúl (2017). Metodología de la Investigación. Editorial San Marcos E.I.R.L.

- Quezada, K. (2017). "Modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa Distemca S.A.". (Tesis de Ingeniero Comercial). Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Reyes, J. (4 de 5 de 2015). Gestión de Recursos Humanos: Importancia y objetivos. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia->
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. (Décimo quinta edición). México: Pearson.
- Rodríguez Moreno, M. L. (2015). La pasión por aprender a aprender. Desarrollo de la competencia estratégica. Guía didáctica para la universidad y la empresa. Barcelona: Laertes, 166 pp. Bordón. Revista De Pedagogía, 68(3), 166-167. Recuperado a partir de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/49534>
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista Escuela De Administración De Negocios, (87), 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Santos, J. (2017). "Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016". (Tesis de Licenciada en Ciencias de la Educación). Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.
- Sanz, P. (2015). "La gestión del capital humano en el ámbito de la administración pública". Escuela de Posgrado. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. (Tesis de pregrado para optar al grado de Licenciada en Psicología Industrial). Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Troncoso Trigoso, R. (2018). La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Administración de Empresas. Universidad

Andina del Cusco. Puerto Maldonado. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valentín, H. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. (Tesis de Licenciado Administración). Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.

Vallejo, L. (2015). Gestión del talento humano. Ecuador: IDI Instituto de Investigaciones.

Vargas Cordero, Zoila Rosa (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, 33 (1),155-165. [fecha de Consulta 31 de enero de 2022]. ISSN: 0379- 7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Yabar Bornaz, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla.

Zeballos Saavedra, R. I. Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre, Sucre, 2019, 148p. Tesis ( Maestría en Administración de Empresas ). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Cental Sucre. Área de Economía

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Variable 1)	Es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas	Transformar las preguntas de los indicadores a dimensiones con el menú Transformar-Cálculo de variables en el SPSS 26. Aplicar la estadística para pruebas no paramétricas determinando si sigue una distribución normal. Si es Normal se aplica la Correlación de Pearson sino Spearman y determinar la correlación entre dimensiones y variables.	Administración	Recursos	Intervalo
				Capacitación	
				Selección	
			Necesidad	Funciones	
				Organización	
				Cumplimiento	
			Desarrollo	Actividades	
				Formación	
				Promoción	
			Estrategias	Acciones	
Responsabilidad					
DESEMPEÑO LABORAL (Variable 2)	Se define como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". Chiavenato (2007).	Si es Normal se aplica la Correlación de Pearson sino Spearman y determinar la correlación entre dimensiones y variables.	Satisfacción	Satisfacción del trabajador	Intervalo
				Autoestima	
			Trabajo	Trabajo en equipo	
			Capacitación	Capacitación del trabajador	

## Anexo 02: Cálculo del tamaño de la muestra

Murray (2010), indica que “la muestra es un subgrupo de la población, es decir rescataron estudios del trabajo de campo, con los que se pueden estudiar las variables”. (p. 65)

Para determinar el tamaño de muestra, se utilizó la fórmula para población finita y conocida que se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

n=tamaño de la muestra

N=tamaño de la población

Z=valor de Z crítico (1.96)

e=error que se prevé cometer (0.1)

p=Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse (0.7)

q=(1-p) = (0.3)

$$n = \frac{1.96^2 \times 200 \times 0.7 \times 0.3}{0.1^2 (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.7 \times 0.3}$$

$$n = \frac{161.3472}{2.7967}$$

$$n = 57.69$$

$$n = 58$$

De acuerdo a la formula la muestra fueron 58 trabajadores de la Empresa de Transportes Consorcio El Metropolitano – Lima, durante el primer semestre 2022.

## Anexo 03: Validación de instrumentos por expertos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **HUAMANCHUMO VENEGAS, HENRY ISMAEL**  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Inteligencia Emocional  
 Autor del instrumento : CANDIA RUDAS, Yuri Dante  
 GUEVARA CORONADO, Maritza Liliana

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE PLANIFICACION				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE PLANIFICACION					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

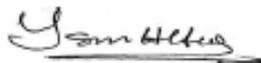
#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 19 de abril de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **HUAMANCHUMO VENEGAS, HENRY ISMAEL**  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : CANDIA RUDAS, Yuri Dante  
 GUEVARA CORONADO, Maritza Liliana

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>ATENCION AL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>ATENCION AL USUARIO</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>ATENCION AL USUARIO</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

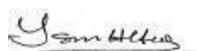
### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

4.4

### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 19 de abril de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI N°17968344

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas Murrieta Maritza  
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo S.A.C.  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Inteligencia emocional  
 Autor del instrumento : Guevara Coronado, Maritza Liliana; Candia Yuri Dante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.3

Tarapoto, 04 de marzo de 2022



M<sup>te.</sup> Maritza Cárdenas Murrieta  
 Gestión Pública  
 DNI: 47199057

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas Murieta Maritza  
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo S.A.C  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Guevara Comado, Maritza Liliana; Candia Yuri Dante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 04 de marzo de 2022.



Mrs. Maritza Cárdenas Murieta  
 Gestión Pública  
 DNI: 47199017

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Tello Piña Renato  
 Institución donde labora : Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-Tarapoto  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Inteligencia emocional  
 Autor del instrumento : Guevara Cornado, Maritza Liliana; Candia Yuri Dante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 04 de marzo de 2022



**Mtro. Renato Tello Piña**  
 Gestión Pública  
 DNI: 71233353

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Tello Piña Renato  
 Institución donde labora : Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-Tarapoto  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Guevara Coronado, Maritza Liliana; Candia Yuri Dante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIO 8	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5
-----

Tarapoto, 04 de marzo de 2022.



**Mrs. Renato Tello Piña**  
 Gestión Pública  
 DNI: 71233353

## Anexo 04: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (**x**). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

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

Nº	VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<i>Dimensión: Administración</i>					
	<i>Indicador: Recursos</i>					
1	Todo el personal se involucra para cumplir con las actividades programadas.					
2	Se tiene la cantidad de recursos humanos necesarios para llevar a cabo la misión institucional.					
	<i>Indicador: Capacitación</i>					
3	Existe capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento que debe tener el personal para trabajar en forma efectiva					
4	Reciben los nuevos trabajadores algún tipo de entrenamiento o formación previa en su puesto de trabajo.					
	<i>Indicador: Selección</i>					
5	Se gestiona el personal que se necesita para cubrir plazas vacantes					
6	Son preseleccionados antes de cubrir plazas vacantes					
	<i>Dimensión: Necesidad</i>					
	<i>Indicador: Funciones</i>					
7	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.					
8	Es favorable la manera como se dirige la empresa					
	<i>Indicador: Organización</i>					
9	El jefe y los trabajadores se preocupan por la organización de las actividades.					
10	La comunicación es una característica de la organización de la empresa					
	<i>Indicador: Cumplimiento</i>					
11	Los esfuerzos del jefe se encaminan al logro de los objetivos de la empresa					
12	Los trabajadores colaboran para cumplir los objetivos propuestos					

	<b>Dimensión: Desarrollo</b>				
	<b>Indicador: Actividades</b>				
13	Ofrece un programa de acogida que incluye formación inicial para los nuevos empleados				
14	Ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas de la institución.				
	<b>Indicador: Formación</b>				
15	Ofrece un sistema de promoción basado en el desempeño				
16	Ofrece una formación amplia e interdisciplinar				
	<b>Indicador: Promoción</b>				
17	Ofrece a sus empleados oportunidades de promoción				
18	Ofrece un sistema de promoción basado en el desempeño				
	<b>Dimensión: Estrategias</b>				
	<b>Indicador: Acciones</b>				
19	Los trabajadores evidencian las acciones planificadas.				
20	Se aceptan cambios en favor de la empresa				
	<b>Indicador: Responsabilidades</b>				
21	Los trabajadores se comprometen para cumplir los objetivos propuestos				
22	El jefe delega responsabilidad al personal				
	<b>Indicador: Objetivos</b>				
23	Los esfuerzos del jefe se encaminan al logro de los objetivos de la empresa				
24	Se utilizan estrategias para mejorar las funciones de la empresa				
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>				
	<b>Dimensión: Satisfacción del trabajador</b>				
	<b>Indicador: Ambiente</b>				
25	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
26	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones				
	<b>Indicador: Salario</b>				
27	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas				
28	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				
	<b>Indicador: Resultados</b>				
29	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo				
30	La tarea que realizo es tan valiosa como otras				
	<b>Dimensión: Autoestima</b>				
	<b>Indicador: Motivación</b>				
31	Me siento motivado(a) en el lugar que laboro				
32	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser				
	<b>Indicador: Trato</b>				
33	Siento que recibo buen trato de la parte de la empresa				
34	Los jefes son comprensivos				

	<b>Indicador: Reconocimiento</b>					
35	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
36	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
	<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>					
	<b>Indicador: Objetivos</b>					
37	Los objetivos del equipo de trabajo son claros y precisos					
38	Los objetivos del equipo de trabajo son aceptados por todos					
	<b>Indicador: Comunicación</b>					
39	La comunicación es clara, fluida y precisa entre todos los trabajadores					
40	Se escuchan las opiniones de todos					
	<b>Indicador: Toma de decisiones</b>					
41	Las decisiones se toman por consenso					
42	Las decisiones son aceptadas de buen agrado					
	<b>Dimensión: Capacitación del trabajador</b>					
	<b>Indicador: Capacitación</b>					
43	El área de recursos humanos capacita constantemente a los trabajadores					
44	La capacitación que mejorará mi autoestima					
	<b>Indicador: Entrenamiento</b>					
45	Se realizan programas de entrenamiento de acuerdo a las necesidades del puesto					
46	El entrenamiento mejora la calidad de mi trabajo					
	<b>Indicador: Desarrollo de habilidades</b>					
47	La capacitación que se realiza está orientada al desarrollo de mis habilidades					
48	La capacitación incrementará conductas positivas					

**Anexo 05: Resultados de encuesta: Inteligencia Emocional**

Dimensión	Administración						Necesidad						Desarrollo						Estrategia						
	R_Act_prog	R_Mis_inst	C_For_Efec	C_Pue_st_trab	S_Nec_Pers	S_Conv_Pers	F_CumP_Func	F_Lid_Emp	O_Pre_o_Trab	O_Co m_Org	C_Obj_Emp	C_Cola b_Obj	A_Prog_Nue	A_Act_Form	F_Bas_Desem	F_Lide r	P_Opo rt_Pro	P_Opo rt_Pro	P_Bas_Dese	Ac_Ac c_Plan	Ac_Est ra_Em	Res_C omp_O	ef_Del eq_Re	Obj_Es t_Jef	Obj_M ei_Fun
1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3
8	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
13	3	3	4	4	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
14	5	3	5	3	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4
15	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
17	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
19	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
22	5	4	4	5	3	1	5	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
23	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	4	4	3	2	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5
26	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3

27	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5
31	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
32	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3
33	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
34	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0
35	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
36	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	0
37	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3
39	4	5	5	4	4	3	2	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5
40	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5
44	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
45	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3
46	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
47	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5
48	5	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5
49	5	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3	2	1	4	1	5	3	5	3	5	0	0	4	5
50	4	5	4	2	5	2	5	3	2	5	5	4	5	4	2	5	5	3	3	5	3	5	4	5
51	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
52	5	4	5	5	4	5	4	0	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
53	3	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3
54	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
55	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
56	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	4
57	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
58	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**Anexo 06: Resultados de encuesta: Desempeño Laboral**

Dimensión Items	Satisfacción						Autoestima						Trabajo						Capacitación					
	Amb_R ea_Lab	Amb_D es_Fun	Sal_Ex pec	Sal_Su el	Res_F el_Tra	Res_T se_Val	Res_Lu q_Lab	Mot_Lu q_Lab	Mot_Tr ab_Jus	Trat_B uen_Tr	Trat_J ef_Co	Rec_E sf	Rec_C al_Tra	Obj_CI ar_Pre	Obj_Eq u_Trab	Cam_O lara	Cam_O pin_V	Tom_D ec_Co	Tom_D ec_Aoc	Cap_Tr ab	Cap_A lto	Ent_Ne c_Pues	Ent_Ca li_Trab	Des_H ab_Ori
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	2	1	5	5	4	5	3	4	1	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	5	2	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4
6	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4
7	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4
9	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
11	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	0
12	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5
13	5	5	3	2	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5
14	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
18	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
22	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
24	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
25	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	2	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4
26	5	4	1	1	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5

27	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5
31	3	4	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4
32	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	2	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5
33	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
34	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5
36	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	1	1	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5
39	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	2	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5
44	3	4	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4
45	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	2	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5
46	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5
47	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
48	5	4	5	4	2	4	2	3	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4
49	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	2	2	3	2	5	5	3	3	5
50	5	4	2	5	5	3	5	3	5	3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	5	5	3	3	5
51	4	5	5	4	0	3	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	2
52	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
53	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	1	3	3	3	2	1	3	5	3	3	5	3	5
54	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
55	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
56	5	4	3	0	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5
57	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5
58	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## Anexo 07: Alfa de Cronbach

### Alfa de Cronbach - Fiabilidad

#### Encuesta de Inteligencia emocional con SPSS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	58	100,0

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

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	24

### Alfa de Cronbach - Fiabilidad

#### Encuesta de Desempeño Laboral con SPSS

Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	55	94,8
	Excluido	3	5,2
	Total	58	100,0

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

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,917	24

## Anexo 08: Prueba de Kolmogorov – Smirnov

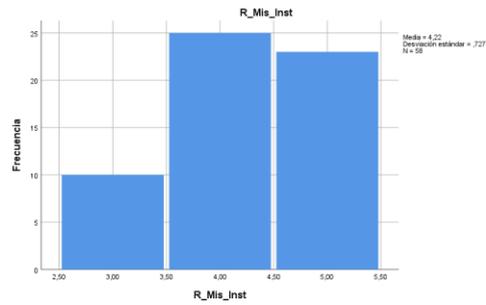
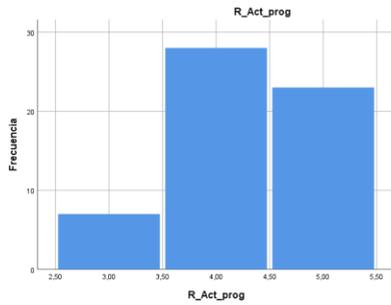
### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra Inteligencia Emocional

Preguntas	R_Act_prog	R_Mis_Inst	C_For_Efec	C_Puest_trab	S_Nec_Pers	S_Conv_Pers	F_Cuimp_Func	F_Lid_Emp	O_Preo_Trab	O_Co m_Or g	C_O bj_E mp	C_C olab_ Obj	A_Pr og_N ue	A_Ac t_For m	F_Ba s_De smp	F_Lid er	P_Op ort_Prom	P_Ba s_Des emp	Ac_Acc_Plan	Ac_E stra_Emp	Res_Comp_Obj	Res_Jef _Deleg_ Resp	Obj_E sf_Jef	Obj_Mej_Func
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Parámetros normales Media	4.276	4.224	4.19	4.55	3.78	4.14	4.55	4.55	4.57	4.48	4.64	4.59	4.47	4.57	4.64	4.72	4.71	4.60	4.12	4.60	4.45	4.45	4.52	4.36
Sig. Asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Desempeño Laboral																								
Preguntas	Amb_Rea_Lab	Amb_Des_Func	Sal_Exp ec	Sal_Suel	Res_Fel_Trab	Res_Tar_Val	Mot_Lug_Lab	Mot_Trab_Just	Trat_Buen_Trat	Trat_Jef_Comp	Rec_Esf	Rec_Cal_Trab	Obj_Clar_Prec	Obj_Equ_Trab	Com_Clar_a	Com_Opin_Val	Tom_Dec_Cons	Tom_Dec_Acept	Cap_Tra b	Cap_Auto	Ent_Nec_Pues	Ent_Cali_Trab	Des_Hab_Orien	Des_Hab_Incre
N	58	58	57	56	57	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Parámetros normales Media	4.64	4.72	3.65	3.54	4.63	4.67	4.55	4.45	4.47	4.50	3.76	4.10	4.33	4.28	4.09	4.33	3.91	4.10	4.62	4.60	4.47	4.47	4.26	4.59
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

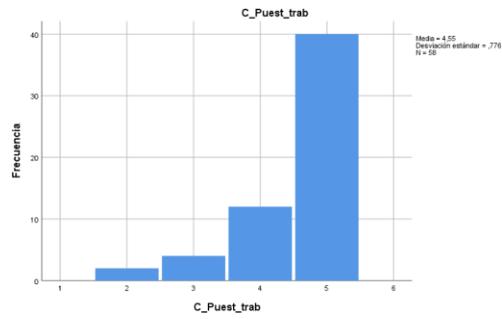
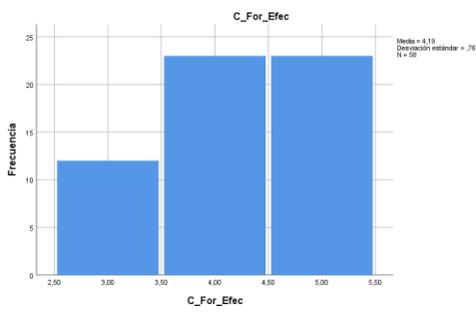
## Anexo 09: Histogramas de las dimensiones de Inteligencia Emocional

### Anexo 9.1: Dimensión: Administración

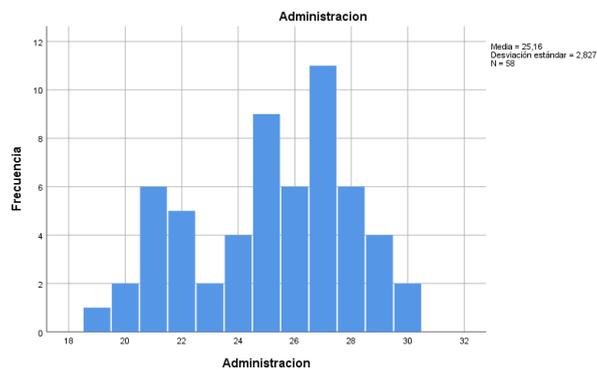
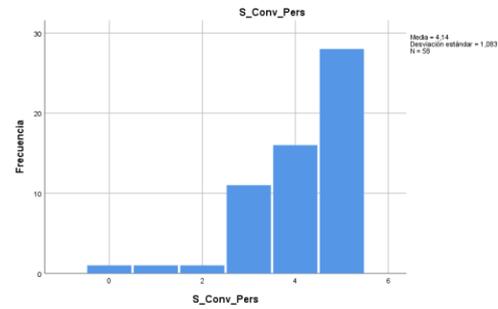
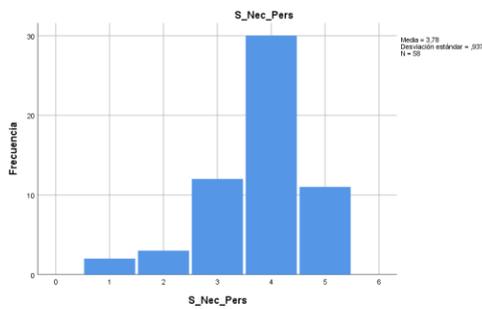
#### Indicador: Recursos



#### Indicador: Capacitación

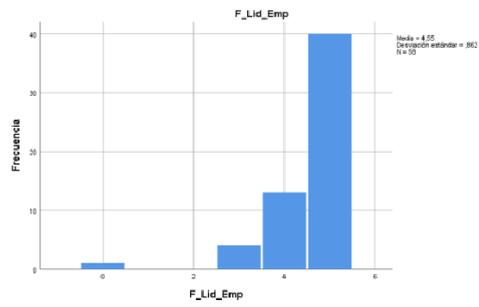
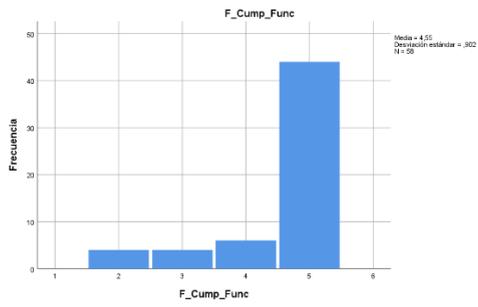


#### Indicador: Selección

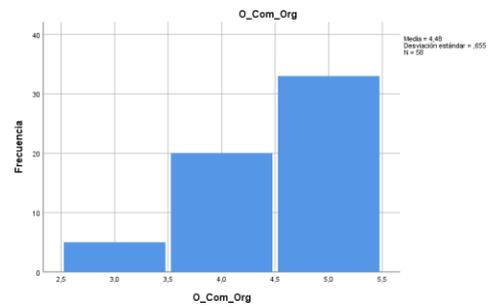
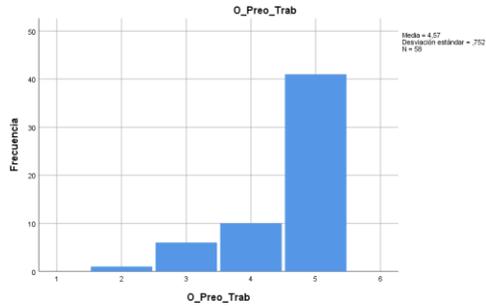


### Anexo 9.2: Dimensión: Necesidad

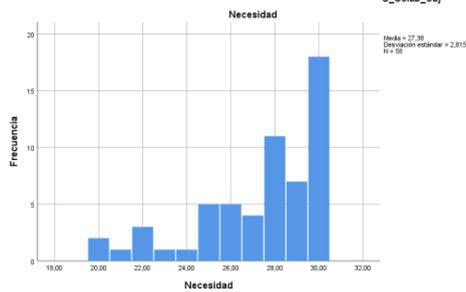
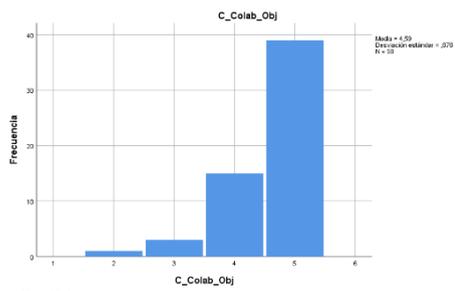
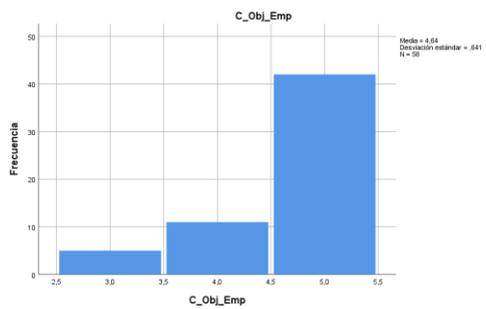
#### Indicador: Funciones



**Indicador: Organización**

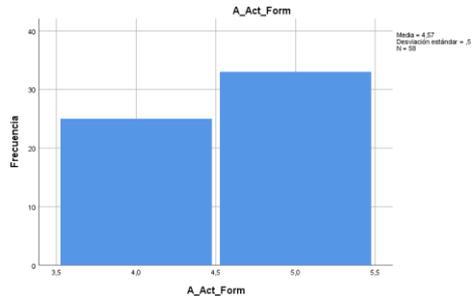
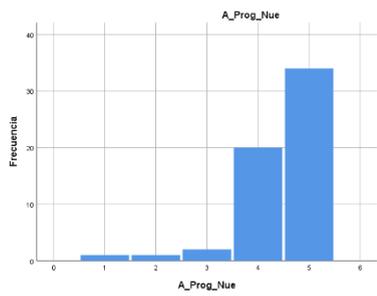


**Indicador: Cumplimiento**

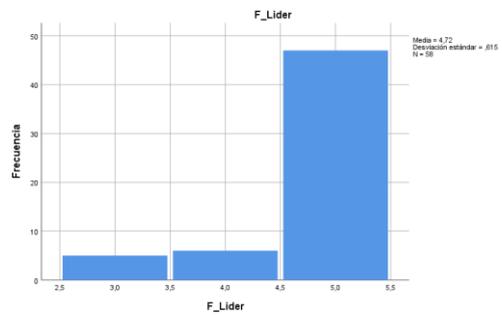
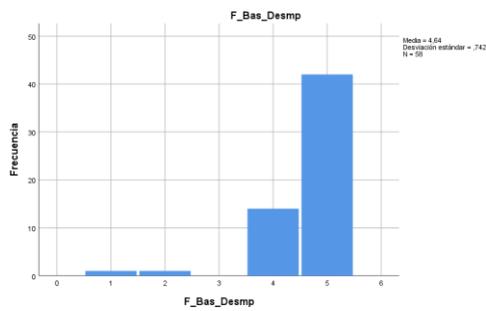


## Anexo 9.3: Dimensión: Desarrollo

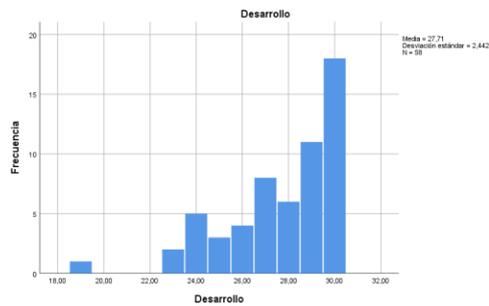
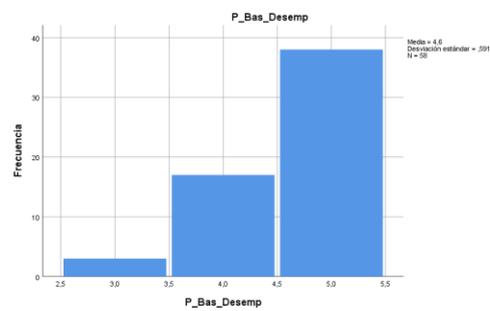
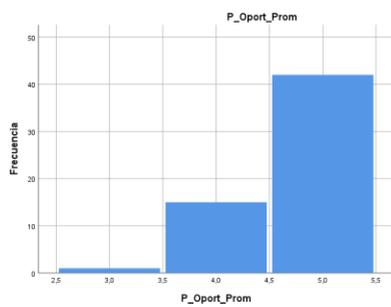
### Indicador: Actividades



### Indicador: Formación

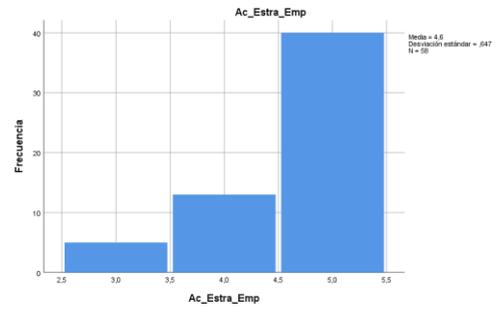
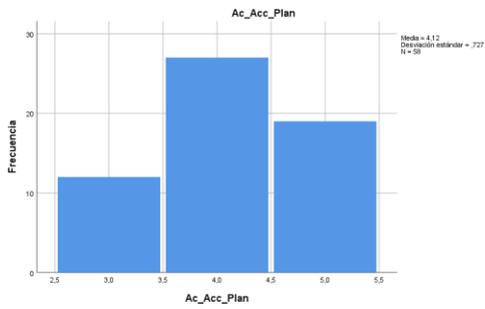


### Indicador: Promoción

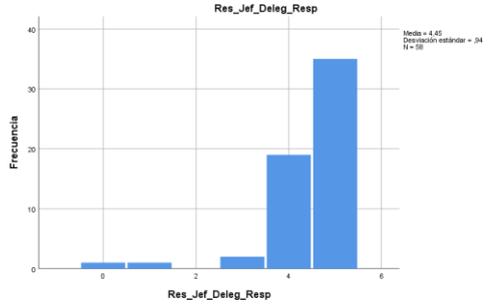
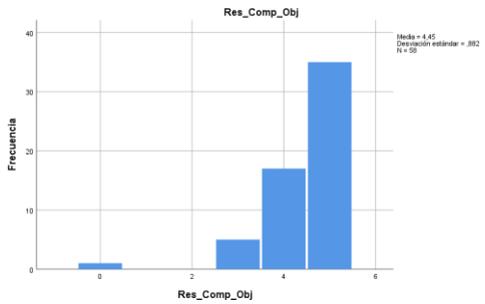


## Anexo 9.4: Dimensión: Estrategias

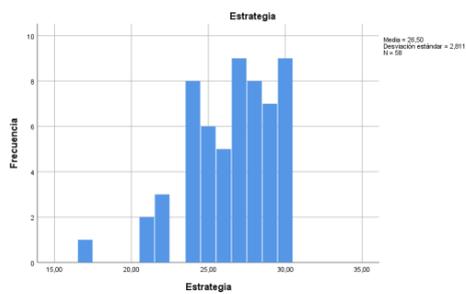
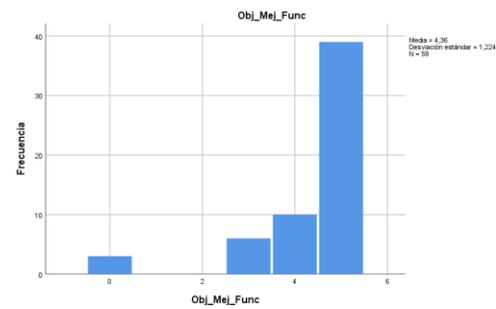
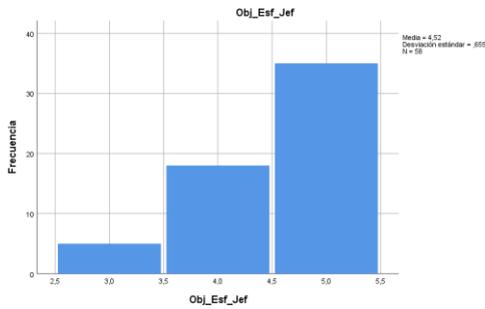
## Indicador: Acciones



## Indicador: Responsabilidades



## Indicador: Objetivos





"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lima, 30 de enero del 2022

Señores

Yuri Dante Candia Rudas

Maritza Guevara Coronado

Bachilleres en Administración

Presente.-

Asunto: Autorización de investigación

Me dirijo a Ustedes a través de la presente, a su vez dar respuesta a su carta enviada por Ustedes con fecha 15 de enero del presente en la que solicita autorización para realizar su estudio de investigación para su tesis titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la empresa de transportes consorcio Metropolitano Lima, durante el primer semestre 2022". Para obtener el título profesional de "Licenciado en Administración" al respecto la empresa Lima Vías Express S.A. Consorcio Metropolitano autoriza su carta y ponemos a su disposición el personal administrativo para que realice las acciones de coordinación y se le facilite la información como documentación para los temas que necesite desarrollar.

Así mismo la información requerida es de uso exclusivo para la elaboración de la tesis y siendo de carácter confidencial que no podrá ser usado con otros fines.

Sin otro particular me despido deseándole éxitos en vuestro trabajo de investigación.

Atentamente,

RAYDA DUTY CLEMENTE  
Gerente de Gestión de Operaciones  
Lima Vías Express S.A.

Calle Cantuarias N°160 Ofic. N°1002 - Miraflores  
www.lvesa.pe